

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2021 - UASG: 925403

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2021/1042452

1. PREÂMBULO

O Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará – IGEPREV,CNPJ: 05.873.910/0001-00. Autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com sede e foro em Belém, Capital do Estado do Pará, neste ato representado por seu Presidente, Sr. ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA, tendo sido designado o Pregoeiro ea Equipe de Apoio pela Portaria nº 568, de 01 de setembro de 2021, publicada no Diário Oficial do Estado nº 34.688 de 02 de setembro de 2021, levam ao conhecimento dos interessados que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, tendo por critériode julgamento o **VALOR GLOBAL**, modo de disputa **ABERTO E FECHADO**, sob o regime de execução indireta, nas condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos. O procedimento licitatório obedecerá ao disposto seguinte legislação: **Lei nº 10.520**, de 17 de julho de 2002(Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 10.024**, de 20 de setembro de 2019(Regulamenta o pregão na forma eletrônica); **Lei Estadual nº 6.474**, de 06 de agosto de 2002; **Decreto Estadual nº 534**, de 4 de fevereiro de 2020; **Lei Complementar Federal nº 123**, de 14 de dezembro de 2006 (Estatuto da microempresa e empresa de pequeno porte) e sua alteração LC 147/14; **Decreto Estadual nº 878**, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); **Decreto Estadual nº 877**, de 31 de março de 2008 (Dispõe sobre o pagamento de fornecedores da Administração Pública e Indireta do Governo do Estado do Pará); subsidiária a **Lei Federal nº 8.666**, de 21 de junho de 1993 (Lei de licitações e contratos administrativos) e legislação correlata, bem como, as exigências previstas neste Edital e seus anexos.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

A licitação será realizada em sessão pública, por meio da Internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases. A retirada do edital se dará a partir da data de publicação do aviso no Diário Oficial do Estado, nos sites de compras do Governo Federal www.comprasgovernamentais.gov.br e do Governo Estadual www.compraspara.pa.gov.br no site oficial do Instituto www.igeprev.pa.gov.br.

- Data da Realização: 14/10/2021
- Horário: 09h (Horário de Brasília)
- Acesso eletrônico à participação: www.comprasgovernamentais.gov.br
- Acesso ao edital: www.compraspara.pa.gov.br, www.comprasgovernamentais.gov.br e www.igeprev.pa.gov.br
- UASG: 925403 – Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará.

2.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico estabelecidos no item acima, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

2.2. **Os pedidos de esclarecimentos** e informações referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, através do e-mail: licitacoes@igeprev.pa.gov.br, devendo o Licitante mencionar o número do processo licitatório.

2.2.1 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

2.2.2 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

2.3 **As impugnações** a este edital poderão ser feitas, por qualquer pessoa, até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da Sessão Pública, na forma eletrônica via internet, através do e-mail: licitacoes@igeprev.pa.gov.br, decaindo desse direito quem não o fizer no prazo estipulado. Apontando as falhas ou irregularidades que o viciariam.

2.3.1 A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da data de recebimento da impugnação.

2.3.2 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

2.3.3 Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

2.3.4 Se houver interesse, a licitante poderá solicitar **visita técnica** conforme detalhado no Termo de Referência.

3. DO OBJETO

3.1 Contratação de Central de Atendimento Omnichannel exclusiva para o IGEPREV, abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio de atendimento via Chatbot (humanizado), mensagem instantânea e redes sociais, utilizando o sistema de Gestão do Atendimento da CONTRATADA.

3.2 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

3.3 Maiores detalhes, bem como informações complementares para melhor dimensionamento da proposta, constam em Termo de Referência, anexo a este Edital.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. O Credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no site www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.2. O Credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

4.3. O Credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante, ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao IGEPREV, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

5.1. As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta da classificação orçamentária:

- Unidade Orçamentária: 84201- Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará;
- Unidade Gestora: 840201 - Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará;
- Programa do PPA 2020/2023: 1297 – Manutenção da Gestão;
- Classificação Funcional Programática: 09.122.1297-8338 - Operacionalização de Ações Administrativas;
- Fonte de Recursos: 0261006360: Recursos Próprios Diretamente Arrecadados pela Administração Indireta.;
- Natureza de Despesa: 339037 – Locação de Mão de Obra.

5.2 O valor estimado é sigiloso (Conforme Art. 15 do Decreto Estadual nº 534/2020).

6 DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 6.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, devidamente comprovado (Ex: Contrato Social, CNPJ, entre outros).
- 6.2. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão, na forma eletrônica:
- I. credenciar-se previamente no Sicaf ou, na hipótese de que trata o §2º do art. 5º, no sistema eletrônico utilizado no certame;
 - II. remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema, os **documentos de habilitação e a proposta** e, quando necessário, os documentos complementares;
 - III. responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
 - IV. acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de

mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.3. Como requisito para a participação neste Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que:

6.3.1 Detém a condição de microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), nos termos da Lei Complementar nº. 123 de 14 de dezembro de 2006;

6.3.2 Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

6.3.3 Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

6.3.4 Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

6.3.5 Que a proposta foi elaborada de forma independente;

6.3.6 Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

6.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

6.5 Não poderão participar deste Pregão Eletrônico:

6.5.1 Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

6.5.2 Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

6.5.3 Empresas com sócios administradores ou representantes em comum, se participantes do mesmo item;

6.5.4 Empresas controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

6.5.5 Cooperativas;

6.5.6 Entidades sem fins lucrativos;

- 6.5.7** Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio
- 6.5.8** Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 6.5.9** Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei n.º 8.666/93.
- 6.5.10** Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
- 6.5.11** Pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
 - b) De autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 6.5.12** Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);
- 6.6** O descumprimento de qualquer condição de participação ou a declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

7 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 7.1** A licitante deverá elaborar sua proposta considerando o **VALOR MENSAL, conforme modelo de proposta (Anexo II do Edital)**.
- 7.2** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, **concomitantemente com os documentos de habilitação** exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 7.3** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

7.4 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123, de 2006.

7.5 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

7.6 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

7.7 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

7.8 Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, no prazo de 2 (duas) horas, conforme § 2º do art. 38 do Decreto nº 534/2020.

7.9 A proposta atualizada, os documentos de habilitação e os anexos remetidos via meio eletrônico deverão ser encaminhados originais, ou em cópias autentivadas ao seguinte endereço: Av. Alcindo Cacela, nº 1962, bairro Nazaré, CEP: 66040-020, Belém/PA (INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ – IGEPEV), no prazo de até 5 (cinco) dias.

7.10 O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

7.11 A falsidade da declaração sujeitará o licitante às sanções previstas em lei.

8 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

8.1 A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o preço total MENSAL, a descrição minuciosa do objeto ofertado, devendo constar procedência e todos os detalhes de relevância do objeto, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

8.2 Junto à proposta da licitante vencedora deverá ser encaminhada planilha de custos e formação de preços, conforme modelo estabelecido pela IN/MPOG/SLTI nº 05/2017, no prazo de 02 (duas) horas, contados da solicitação do pregoeiro, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, que, por sua vez, será analisado pelo pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.3 As propostas terão validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.

8.3.1 Esse prazo fica suspenso pelo tempo necessário à conclusão de diligências e no caso de interposição de recurso, inclusive até seu julgamento;

8.4 Serão desclassificadas:

- a. As propostas que não atendam às exigências ao ato convocatório da licitação;
- b. As propostas que apresentarem valores unitários e/ou global, manifestamente inexequíveis nos termos do art. 48 da lei 8.666/93, ou aqueles que não venham a ter demonstrado sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, bem como aqueles que não atenderem ao § 3º, art. 44 da Lei n.º 8.666/93;

8.5 Se for o caso, é vedado à proponente incluir na Planilha de Custos e Formação de Preços:

- a. rubrica para pagamento do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido – CSLL (Súmula TCU nº 254/2010);
- b. rubrica denominada “verba” ou “verba provisional”, pois o item não está vinculado a qualquer contraprestação mensurável (Acórdãos TCU nº 1.949/2007 – Plenário e nº 6.439/2011 – 1ª Câmara).

8.6 A inclusão na proposta de item de custo vedado não acarretará a desclassificação do licitante, devendo o pregoeiro determinar que os respectivos custos sejam excluídos da Planilha, adotando, se for o caso, as providências do art. 26, § 3º, do Decreto n.º 5.450/05.

8.7 Na hipótese de contratação com a previsão de itens de custos vedados, tais valores serão glosados e os itens serão excluídos da Planilha, garantidas ampla defesa e contraditório.

8.8 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponder à média dos efetivos recolhimentos da

empresa nos últimos doze meses, devendo a licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à gestão, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos.

8.9 Independente do percentual de tributo inserido na planilha no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.10 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

9. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

9.1. A abertura da sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo **Pregoeiro**, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

9.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o **Pregoeiro** e as **licitantes** ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

9.3. Cabe à **licitante** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

10. DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS

10.1. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

10.2. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.

10.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.

10.4. Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

10.5. Somente as **licitantes** com propostas classificadas participarão da fase de envio de lances.

11. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 11.1. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**aberto e fechado**”.
- 11.2. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos.
- 11.3. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 11.4. Encerrado o prazo, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 11.5. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições do subitem anterior, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
- 11.6. Na ausência de lance final e fechado classificado, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após essa etapa, o disposto no § 4º do Decreto Estadual nº 534/2020.
- 11.7. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no § 5º deste artigo.
- 11.8. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 11.9. Durante a sessão pública **durante a fase aberta**, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 11.10. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento de aceitação/classificação da proposta serão de exclusiva e total responsabilidade da **licitante**, não

Ihe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

11.11. Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

11.12. Se ocorrer a desconexão para o **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às **licitantes**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

11.13. No caso de a desconexão para ao **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do **Pregão** será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa às participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

11.14. Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

11.15. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

12. DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

12.1. Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital, conforme art. 38 do Decreto Estadual n.º 534/2020.

12.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

12.3. **Encerrada a negociação** a licitante detentora da melhor oferta deverá enviar sua Proposta de Preços assinada, digitalizada e **atualizada** em conformidade com o último lanceofertado **no prazo de 02 (duas) horas**, contado da convocação efetuada pelo **Pregoeiro** por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema Comprasnet.

12.4. O valor da Proposta deverá englobar todas as despesas referentes ao fornecimento, bem como todos os tributos, frete até o destino (sede da IGEPREV), encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outras despesas e insumos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta

licitação.

12.5. A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita execução do objeto desta licitação, inclusive quanto à entrega e/ou descarga, será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a licitante pleitear acréscimos após a aceitação da proposta.

12.6. Na formulação da Proposta de Preços, o licitante deve informar os seguintes dados:

a. Preço ajustados ao lance final **UNITÁRIO E TOTAL**, em valor líquido em moeda corrente nacional, com aproximação de até duas casas decimais, não podendo exceder o valor do lance final.

b. Informar a marca do produto a ser entregue, se for o caso.

c. **Informar o nome do Banco, número da Agência e número da Conta Corrente para efeito de depósito referente ao pagamento, na forma do Decreto Estadual n.º 877, de 31 de março de 2008, publicado no DOE n.º 31.139, de 01/04/2008 e Instrução Normativa n.º 0018, de 21 de maio de 2008 da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFA, publicada no DOE n.º 31.174, de 23/05/2008.**

d. Caso a licitante não possua, desde já, conta corrente no Banco do Estado do Pará S/A – BANPARÁ, se compromete, por ocasião da contratação, em providenciar a abertura de conta corrente para receber os pagamentos decorrentes da contratação deste pregão.

e. O prazo de validade de Proposta de Preços apresentada é de 60 (sessenta) dias a contar da data de seu recebimento (art. 9º, inciso XXVIII da Lei Estadual n.º 6.474/2002, combinado com o art. 28, § 4º do Decreto Estadual n.º 2.069/2006).

12.7. Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda todas as exigências.

12.8. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

12.9. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, fica a licitante vencedora liberadas dos compromissos assumidos.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1. Para habilitação da licitante vencedora será exigida, exclusivamente, a documentação

relativa:

13.1.1 Habilidade Jurídica:

- I - cédula de identidade;
- II - registro comercial, no caso de empresa individual;
- III - ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- IV - inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- V - decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- VI - Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

§ Único - Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

13.1.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista, conforme o caso:

- I - prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Geral de Contribuintes (CGC);
 - II - prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - III - prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- a) Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto

licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

IV - prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

V – prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

13.1.3 Qualificação Técnica:

I - registro ou inscrição na entidade profissional competente, se for o caso;

II - um ou mais atestado(s) de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, contendo as seguintes características mínimas:

a. Prestação de serviços de call center de no mínimo 14 (quatorze) postos contínuos, mediante dedicação exclusiva da mão de obra.

13.1.3.1 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

13.1.3.2 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em preazo inferior;

13.1.3.3 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois esta situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação;

13.1.3.4 Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo

obrigatoriedade de os 03 (três) anos setem ininterruptos;

13.1.3.5 A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços;

13.1.3.6 Na contratação de serviços continuados com mais de 40 (quarenta) postos, a licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados;

13.1.3.7 Quando o número de postos de trabalho a ser contratado for igual ou inferior a 40 (quarenta), a licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) em número de postos equivalentes ao da contratação;

13.1.3.8 Para a comprovação do número mínimo de postos exigidos, será aceito o somatório de atestados que comprovem que a licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compratíveis com o objeto licitado;

13.1.3.9 Declaração que de possui ou instalará escritório na cidade de Belém/PA ou Região Metropolitana de Belém a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da vigência do contrato.

13.1.4 Qualificação Econômico-Financeira:

I - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

II - Comprovação da boa situação financeira da licitante, aferida com base nos índices de liquidez geral (LG), solvência geral (SG) e liquidez corrente (LC) maiores que um (>1), analisadas e informadas automaticamente pelo SICAF, conforme item 7-V da IN/MARE nº 05/95.

III - Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo cartório distribuidor da sede da licitante ou certidão negativa de execução patrimonial, expedida pelo cartório distribuidor do domicílio da pessoa física (proprietária ou sócia da empresa licitante), dentro do prazo de validade

estabelecido pelo emitente da certidão, e data de emissão não superior a 90 (noventa) dias.

13.1.5 Outras Certidões Obrigatórias:

13.1.5.1 Preenchimento das Declarações Obrigatórias conforme modelos (Anexo III deste Edital), a saber:

- I. DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA;**
- II. DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI FEDERAL N° 8.213/91, ART. 93;**
- III. DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 7º, XXXIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL;**
- IV. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS;**
- V. DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS NORMAS TRABALHISTAS, DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE E AOS DIREITOS DA MULHER; e**
- VI. DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E CONCORDANCIA COM O EDITAL**

13.2. A habilitação da licitante vencedora poderá ser verificada “on-line” no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, após a análise e julgamento da Proposta.

13.3. Também poderão ser consultados outros sítios oficiais, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida ou para dirimir dúvidas.

13.4. Caso o pregoeiro julgue necessário, os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, ou em cópia autenticada em cartório competente ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples acompanhadas do original para cotejamento.

13.5. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos;

13.6. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem as exigências deste item 13 deste Edital.

13.7. Em se tratando de **microempresa ou empresa de pequeno porte**, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do IGEPREV, para a regularização da

documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

13.8. A não regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao **Pregoeiro** convocar as **licitantes** remanescentes, na ordem de classificação.

13.9. Se a proposta não for aceitável, ou se a **licitante** não atender às exigências de habilitação, o **Pregoeiro** examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

13.10. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

13.10.1. SICAF;

13.10.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

13.10.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php) - Acórdão nº 1.793/2011 – plenário.

13.10.4. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidores-apf.apps.tcu.gov.br/>).

13.11. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante convocada para a PROVA DE CONCEITO, conforme item 20 do Termo de Referência.

14 DO RECURSO

14.1 Declarado o vencedor, o **Pregoeiro** abrirá prazo mínimo de 20 (vinte) minutos, durante o qual qualquer **licitante** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

14.2 A **licitante** que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais **licitantes**, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente. Após o prazo das contrarrazões o pregoeiro tomara sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias.

14.3 O **Pregoeiro** examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

14.4 A ausência de manifestação no prazo estabelecido autoriza o **Pregoeiro** a adjudicar o objeto à **licitante vencedora**.

14.5 Para efeito do disposto no § 5º do artigo 109 da Lei nº 8.666/1993, fica a vista dos autos do processo franqueada aos interessados.

14.6 À autoridade competente cabe decidir os recursos contra os atos do Pregoeiro, quando este mantiver sua decisão (art. 45 do Decreto Estadual n.º 534/2020).

14.7 O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

15 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

15.1 A sessão pública poderá ser reaberta:

15.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situaçãoem que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

15.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

15.2 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

15.3 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) ou e-mails, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

16 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

16.1 O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

16.2 A homologação deste Pregão compete ao Presidente do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará - IGEPREV.

17 DO SANEAMENTO DA PROPOSTA E DA HABILITAÇÃO

17.1 O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 8.972, de 13 de janeiro de 2020.

17.2 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o caput, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

18 DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

18.1 Após a homologação, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato no prazo de até 60 (sessenta) dias.

18.2 A contratação será formalizada com a assinatura de contrato, o qual terá vigência inicial de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 8.666/1993.

18.3 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

18.4 Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, outro licitante poderá ser convocado,

respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções de que trata o art. 49.

18.5 O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias.

19 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1 As sanções estão previstas no Termo de Referência.

20 DO PAGAMENTO

20.1 As condições de pagamento estão previstas no Termo de Referência.

21 DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO

21.1 A autoridade competente para homologar este certame poderá revogar a licitação em face de razões de Interesse Público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

21.2 A anulação do procedimento licitatório induz ao do contrato.

21.3 Os licitantes não terão direito a indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do fornecedor de boa-fé de ser resarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato condições deste Edital.

21.4 No caso de desfazimento de processo licitatório, fica assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

22 DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação, do pregoeiro em contrário.

22.2 Qualquer modificação no presente EDITAL será divulgada pela mesma forma que se divulgou o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação da proposta (Art. 20, Parágrafo único, do Decreto nº 5.450/05).

22.3 É facultado ao pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

22.4 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.5 Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

22.6 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito a realização do serviço pela Administração.

22.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos excluir-se-á o dia do início e incluir- se-á o do vencimento, vencendo-se os prazos somente em dias de expediente normal.

22.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de Pregão.

22.9 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

22.10 O esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação serão divulgados mediante publicação de notas na página web, no endereço **www.comprasgovernamentais.gov.br**, opção “Fornecedores/Licitações”, ficando as licitantes obrigadas a acessá-la para a obtenção das informações prestadas pelo pregoeiro.

22.11 Serão verificadas na fase de habilitação a existência de registros impeditivos da

contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, disponível no Portal da Transparência www.portaltransparencia.gov.br; a existência de registros impeditivos de contratação por ato de improbidade administrativa disponível no portal do Conselho Nacional de Justiça – CNJ; e a existência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho disponível no site www.tst.jus.br/certidao, sob pena de inabilitação.

23 DOS ANEXOS

23.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

- a) Anexo I - Termo de Referência;
- b) Anexo II – Modelo de proposta;
- c) Anexo III – Modelo de Declarações Obrigatórias
- d) Anexo IV – Minuta de Contrato;

24 DO FORO

24.1 O Foro é o da Justiça Estadual, Seção Judiciária de Belém - Pará, para dirimir quaisquer litígios oriundos deste Pregão.

Belém - PA, 29 de setembro de 2021.

Roberto Favacho Lobato
Pregoeiro

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de Central de Atendimento Omnichannel exclusiva para o IGEPREV, abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio de atendimento via Chatbot (humanizado), mensagem instantânea e redes sociais, utilizando o sistema de Gestão do Atendimento da CONTRATADA.
- 1.2. O objeto contido neste Termo de Referência deverá atender os usuários de serviços públicos ou administrativos disponibilizados pelo CONTRATANTE e ao público em geral, consoante especificações quantidades e demais condições constantes neste Termo de Referência.

Item	Subitem	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada
1	1	Telefonista	Posto (Fixo)	14
	2	Telefonista	Posto (Sob demanda mensal)	05
	3	Supervisor	Posto (Fixo)	01
	4	Central Telefônica	20 números, 10 linhas de espera e 1 tronco	01

- 1.3 Define-se que um posto equivale a duas pessoas. A realização dos serviços ocorrerá por 66hs semanais, divididos em jornadas de trabalho de 12hs por dia de segunda a sexta-feira e 6hs aos sábados, devendo-se respeitar a legislação pertinente à classe de trabalho, incluindo o Código Brasileiro de Ocupações – CBO. O posto será responsável pelo teleatendimento receptivo humano e teleatendimento ativo. O horário de atendimento humano via mensagens instantâneas e webchat se dará dentro do horário de funcionamento do posto.
- 1.4 A URA (Unidade de Resposta Audível) e chatbot deverá estar funcional 24hs por dia, sete dias por semana, incluindo feriados.
- 1.5 A CONTRATANTE poderá, para contatos internos, definir outros horários para o funcionamento do teleatendimento ativo e receptivo.

1.6 Como Central de Atendimento será exclusiva para a CONTRATANTE, não será permitido ao atendente, se ocupar, durante seu expediente, em atividades relativas a outros contratos da CONTRATADA. Somente poderão atuar exclusivamente para atendimento de interesse da CONTRATANTE.

1.7 Por omnichannel, entende-se, que o atendimento ora iniciado num canal pode ser transferido para outro canal, tendo seu histórico preservado na solução adotada pela CONTRATANTE.

1.8 Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços da tabela acima, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento, treinamento e monitoria dos profissionais contratados e gestão da qualidade, os quais devem ser realizados conforme instrução da CONTRATANTE.

1.9 No preço proposto também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

1.10 O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum.

1.11 Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.12 O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.13 Os itens que integram a solução enquadram-se na classificação de serviço comum, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 5.450, de 2005.

1.14 Os serviços integrantes da solução a ser CONTRATADA enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

1.15 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Atualmente, o Instituto possui cerca de cinquenta mil beneficiários distribuídos pelo Estado do Pará. Estes, por vezes são obrigados a se deslocar até a sede do IGEPREV para obter informações sobre os seus processos.

2.2 Entendendo que, diante dos recursos tecnológicos disponíveis e tendo a finalidade de facilitar a gestão de informações necessários ao cidadão, cabe ao IGEPREV prover o mecanismo para facilitar a vida do usuário.

2.3 Em relação ao serviço atualmente utilizado, pretende ampliar o atendimento, mediante a implementação de mais postos de trabalho e, assim, aumentar a eficiência e efetividade da ação para o usuário final.

2.4 Para melhor dimensionamento da proposta, o histórico de atendimento via ligações recebidas no call center no ano de 2021, sem mensurar a demanda reprimida, é a seguinte:

MÊS	QTDE LIGAÇÕES	QTDE ATENDENTES
JAN	1684	6
FEV	2520	7
MAR	3616	7
ABR	3012	7
MAI	4279	7
JUN	3305	7
JUL	4457	7

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

3.1 Trata-se de serviço comum de caráter continuado com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser CONTRATADO mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

3.2 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

3.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.4 Os serviços seguirão os dispostos no Termo de Referência, no Código Brasileiro de Ocupações – CBO de cada função e eventuais serviços adicionais contemplados na rotina de execução dos serviços, devendo a CONTRATADA adaptar o contrato de trabalho e a remuneração, se for o caso, de seus empregados, bem como respeitar a Convenção Coletiva de Trabalho – CCT, dos postos descritos na CONTRATAÇÃO.

3.5 Os serviços serão sediados e realizados na sede do IGEPREV - Avenida Alcindo Cacela nº 1962 – Bairro Nazaré, CEP 66.04-020.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

I - REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO:

4.2.1. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a. Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões, elogios e reclamações contra os serviços do IGEPREV, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades do Instituto referentes ao atendimento, de acordo com os scripts que serão desenvolvidos em conjunto com o IGEPREV;
- b. Realizar o teleatendimento receptivo em português, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- c. Registro e encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução;
- d. Atendimento, registro e tratamento das demandas abertas via chat, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e encaminhando as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução.

4.3. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS

4.3.1. No retorno das chamadas e no teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços do IGEPREV, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pelo IGEPREV, conforme descrito a seguir:

- a. Utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo IGEPREV de soluções e respostas para a realização do retorno das chamadas e tele atendimento ativo;
- b. Realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo IGEPREV;
- c. Realizar o tele atendimento receptivo em português, retorno das chamadas e tele atendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- d. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.
- e. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do tele atendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por Atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

4.3.1.1. Caberá ao IGEPREV definir o período, o escopo, o conteúdo e a quantidade de ligações a serem realizadas nos serviços de tele atendimento ativo para realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação.

4.4. CHATBOT, MENSAGENS INSTANTÂNEAS E REDES SOCIAIS

4.4.1. Um chatbot é um software que irá prestar algumas orientações ao usuário a partir de palavras-chave, pré-cadastradas. A opção para falar com um atendente será oferecida após contato do usuário com o agente eletrônico. Caso a dúvida do usuário não fique esclarecida no contato, então, será apresentada a sugestão de falar com o atendente humano e ele será direcionado para o operador.

4.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar chatbot que deverá ter integração com a solução informatizada empregada por ela.

4.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar tecnologia de atendimento via mensagens instantâneas e redes sociais.

4.4.4. Será utilizado quando demandado pela CONTRATANTE em conformidade à planejamento prévio.

4.5. SERVIÇOS DE GESTÃO E APOIO À CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.5.1. O serviço de Gestão da Central de Atendimento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

- a. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela Contratante;
- b. Planejamento dos serviços da operação;
- c. Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela Contratante;
- d. Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela Contratante;
- e. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- f. Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
- g. Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
- h. Otimização da distribuição de chamadas;
- i. Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante;
- j. Realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará a melhor alocação dos operadores.
- k. Gestão dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;
- l. Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;

- m. Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
- n. Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;
- o. Administração de situações de conflito;
- p. Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
- q. Execução do planejamento da operação;
- r. Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- s. Interação com a operação visando a manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- t. Acompanhamento das ocorrências de atendimento;
- u. Gerenciamento da escala de trabalho;
- v. Monitoramento do atendimento em tempo real;
- w. Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- x. Identificação das necessidades de treinamento;
- y. Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
- z. Fornecimento de feedback aos operadores, gerenciamento do clima organizacional da equipe e proposição de melhorias nos processos de atendimento.

4.5.2. O serviço de apoio ou suporte ao atendimento envolve a execução das seguintes atividades:

- a. Suporte aos funcionários que necessitem de acompanhamento específico, ocasionado pelas atividades desempenhadas;
- b. Atuar como interlocutor entre a contratante e os usuários para assuntos mais críticos, visando a garantir a satisfação dos usuários;
- c. Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- d. Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes; e
- e. Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento.

4.6. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE ROTEIROS E FLUXOS DE ATENDIMENTO

4.6.1. O serviço de desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento consiste na execução das seguintes atividades:

- a. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na IGEPREV que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;
- b. Otimização, em conjunto com profissionais do IGEPREV, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- c. Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;
- d. Levantamento dos procedimentos operacionais padrão para elaboração e implantação dos **roteiros de atendimento** que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e tratamento de demandas, após validação pelo IGEPREV;
- e. Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

4.6.2. A Contratada deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações, tais como descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelo Atendente. Todos os roteiros de atendimento criados deverão ter aprovação do IGEPREV para a devida utilização.

4.6.3. ATENDIMENTO ELETRÔNICO (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA)

4.6.3.1. A estrutura de menu da URA deverá ser criada bem como o local para onde a chamada deverá ser direcionada ao se selecionar cada uma das opções será divulgada após a assinatura do contrato.

4.6.3.2. As chamadas tratadas pela URA poderão ter como destino o atendimento da própria CONTRATADA, setores da CONTRATANTE ou ainda outras empresas terceirizadas. No caso do destino final da chamada não ser o atendimento próprio da CONTRATADA, o direcionamento das chamadas, de acordo com a opção selecionada no menu, poderá ocorrer via link de dados ou via transferência via rede pública de telefonia para o número indicado pela CONTRATANTE.

4.6.3.3. A URA deverá possuir sistema de identificação do Cidadão através de CPF e telefone conforme descrito abaixo:

- a) Ao receber a chamada a URA deverá identificar se o telefone do chamador é um número de telefone fixo ou móvel e consultar se tal número já consta na base de dados da URA devidamente associado a um CPF.
- b) Caso não exista associação do número do chamador com um CPF na base de dados, a URA deverá solicitar ao cidadão que digite seu CPF.
- c) Se o CPF digitado for válido (conforme algoritmo de validação) este deverá ser associado ao telefone do chamador e registrado no banco de dados da URA. Caso o CPF digitado seja inválido a URA deverá informar ao cidadão e solicitar que digite novamente.
- d) Após exceder o número de tentativas de digitação do CPF a URA deverá disponibilizar as opções para o cidadão digitar o CPF novamente ou seguir para o menu de opções de atendimento. A quantidade de tentativas de digitação do CPF será inicialmente 2 (duas), mas a URA deverá permitir que esse parâmetro seja alterado. Caso o número de tentativas seja parametrizado como Zero a URA deverá pular a etapa de verificação de CPF e seguir diretamente para o menu de opções.
- e) A URA deverá ser capaz de associar múltiplos telefones a um mesmo CPF. Caso o cidadão entre em contato através de um telefone que tenha sido associado a um CPF na base de dados da URA em período inferior a 60 dias , o CPF não deverá ser solicitado novamente e o cidadão deverá ser direcionado diretamente ao menu de opções. Caso a associação tenha sido feita em período superior a 60 dias deverá ser solicitado o CPF novamente. Se o CPF informado for o mesmo já associado ao telefone deverá atualizada no banco de dados a data da verificação. Se o CPF for diferente, deverá ser acrescentada nova entrada no banco de dados com as informações da nova associação. A associação a ser considerada para identificação do cidadão será a que tiver a data de verificação mais recente. Deverá ser possível alterar o prazo de 60 dias de acordo com o solicitado pelo IGEPREV.
- f) Os dados de telefone e CPF deverão ser armazenados no banco de dados da URA juntamente com os dados de navegação no menu de opções e transferência da chamada para o atendimento e tempo de navegação.
- g) Todos as informações constantes no banco de dados da URA serão de propriedade da CONTRATANTE e não deverão ser acessados ou compartilhados por pessoas não autorizadas.

h) Os arquivos de backup do banco de dados da URA deverão ser enviados mensalmente ao IGEPREV em formato digital. No encerramento do contrato, após realização do envio final dos dados ao IGEPREV eles deverão ser apagados do banco de dados em posse da CONTRATADA, caso contrário, poderá sofrer as sanções previstas neste instrumento.

4.6.3.4. A URA deverá possibilitar a integração com sistemas de Assistente Virtual Inteligente (AVI), próprios e de terceiros, de modo a viabilizar a automação de processo a fim de aumentar a eficiência do serviço prestado ao cidadão.

4.6.3.5. Todos os atendimentos relacionados aos diversos serviços pertinentes ao número telefônico do Call Center 0800 serão realizados inicialmente pela Unidade de Resposta Audível (URA) e, se for necessário, direcionados para um operador (atendimento humano receptivo), por meio de menu interativo acionado pelo usuário.

4.6.3.6. A URA deverá estar adequada ao estabelecido no Decreto nº 6.523 do Governo Federal de 31 de julho de 2008, publicado no DOU em 01 de agosto de 2008, que regulamenta o atendimento de Call Centers Tipo SAC.

4.6.3.7. A URA deverá estar estruturada de modo a vocalizar as informações e serviços mais solicitados pelo cidadão e encaminhar de modo eficiente às chamadas ao atendimento humano, ou seja, de modo que o primeiro operador esteja apto a responder à demanda do cidadão.

4.6.3.8. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente, até que o problema seja sanado e o atendimento eletrônico normalizado.

4.6.3.9. Por meio da URA serão veiculadas mensagens informativas associadas a projetos, políticas e programas do IGEPREV.

4.6.3.10.A URA deverá prever a exibição de gravações institucionais durante o período de espera, de acordo com as necessidades do IGEPREV.

4.6.3.11.A URA também deverá registrar pesquisa de satisfação ao final dos atendimentos concluídos pelos operadores. A estrutura da pesquisa de satisfação na URA será passada a CONTRATADA após a assinatura do contrato.

4.6.3.12. Árvore URA: alterações no desenho do menu de opções e direcionamento das chamadas poderão ser definidas em conjunto pela CONTRATADA e IGEPREV, ou unilateralmente por parte do IGEPREV, devendo a CONTRATADA executá-las sem custos a CONTRATANTE.

4.6.3.13. As fraseologias verbalizadas na URA poderão ser modificadas. Nessa ocorrência, a definição das novas fraseologias será realizada em conjunto entre o IGEPREV e a CONTRATADA, ou unilateralmente por parte do IGEPREV.

4.6.3.14. As gravações de fraseologias serão efetuadas pela CONTRATADA e deverão ser submetidas à análise e aprovação do IGEPREV antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.

4.6.3.15. O IGEPREV poderá especificar novas mensagens a serem implementadas na URA, pela CONTRATADA, devendo estar operantes em prazo máximo de 48 horas úteis contadas após o recebimento de comunicação formal do IGEPREV.

4.6.3.16. A URA deve possuir a facilidade conhecida por *cut-thru*, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis.

4.6.3.17. A URA deve permitir a inserção de mensagens emergenciais (gravadas ou geradas via TTS) antes da navegação nos menus, avisando os usuários sobre falhas massivas e evitando sobrecarga de reclamações e ocupação de atendentes.

4.6.3.18. O sistema de gravação deverá ter as seguintes características:

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento – PA's;
- b) Capacidade de gravação integral das conversações realizada pelos agentes no momento de atendimento, como chamadas transferidas para centrais do IGEPREV;
- c) Capacidade de busca de chamadas gravadas, no mínimo, por data, horário, ramal, número de telefone do chamador (chamada entrante), ID do atendente e protocolo;
- d) Suportar no mínimo os formatos mp3, ogg, wav ou wma para exportação dos arquivos das gravações.
- e) Manter o backup da totalidade das gravações por um período de 5 (cinco) anos a partir da data de recebimento da ligação.
- f) Ao final do contrato a CONTRATADA deverá fornecer todos registros das ligações e gravações em formato eletrônico em protocolo aberto de forma a atender os §§ 3º e 4º do art 15 do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 ;
- g) O Sistema deverá conter recurso para exportação dos arquivos de áudio.

II - REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

5. TELEFONIA (URA, PABX E SOFTWARE DE ATENDIMENTO)

5.1. A CONTRATANTE possui a titularidade da máscara da linha telefônica (91) 3182-3500, que no momento da assinatura do Contrato poderá estar ou não cedida a terceiros - dependendo da situação contratual vigente da CONTRATANTE no momento, assim a CONTRATADA para execução do serviço deverá dispor de todos os recursos necessários (linha telefônica, troncos E1 e etc), para que as ligações ativas e receptivas sejam entregues/realizadas.

5.2. As ligações recebidas via 0800 da CONTRATANTE (Receptivas) e as ligações efetuadas (Ativas) sofrerão tarifação que será de responsabilidade da CONTRATANTE, assim como as despesas de instalação dos troncos E1s, dimensionamentos do tráfego e despesas de mensalidade dos mesmos. A Contratação dos troncos E1 deverá ser realizada pela CONTRATADA e o dimensionamento deverá garantir o pleno atendimento aos usuários dos serviços da CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em seu ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos), as terminações a serem programadas no serviço telefônico.

5.4. Os gestores da CONTRATADA, supervisores e coordenador de operação e a sala dos gestores da CONTRATANTE deverão possuir linhas telefônicas dedicadas – linhas telefônicas diretas ou fornecidas por troncos separados da Central de Atendimento, de forma a não sofrerem impacto no caso de excesso de chamadas nos números que atendem diretamente aos usuários da CONTRATANTE.

5.5. A CONTRATADA será responsável pelos custos do PABX/IP. A CONTRATADA deverá dimensionar a quantidade de troncos E1 para voz e dados e a quantidade de troncos para contingência, de modo a atender o nível do serviço definido neste Termo de Referência.

5.6. Após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE informará à operadora de telefonia o endereço de origem e destino para a transferência de cessão da linha telefônica e troncos E1s. A CONTRATANTE será a responsável pelo pagamento das despesas telefônicas da prestação dos serviços.

5.7. REFERENTE AO TELEATENDIMENTO TELEFÔNICO

5.7.1. Todos os atendimentos, sejam receptivos ou ativos, deverão ser gravados para eventuais consultas e disponibilizados de forma automática e imediata à CONTRATANTE através de sistema web de forma segura, com período de armazenamento igual ao período do contrato.

5.7.2. As gravações de chamadas telefônicas ativas e receptivas e todos os registros dos sistemas utilizados deverão ser armazenados de forma segura durante a vigência do contrato e deverão, ainda, ser disponibilizados em mídia digital ou via Cloud Service (nuvem) à CONTRATANTE ao término do contrato ou quando requisitado periodicamente.

5.8. RECURSOS TECNOLÓGICOS

5.8.1. Para a operacionalização do objeto do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá oferecer, no mínimo, os recursos apontados a seguir:

- **Telefonia** – o sistema de telefonia deverá obedecer aos seguintes critérios:

a. O atendimento telefônico da CONTRATANTE deverá ser feito na modalidade Discagem Direta - DD, utilizando o número de titularidade da CONTRATANTE, garantindo-se o permissionamento de uso para o sistema de telefonia da CONTRATADA, sem ônus, devendo a cessão ser realizada, preferencialmente, em um final de semana, a fim de evitar impacto no atendimento quando iniciarem os serviços.

b. Ao término da relação contratual, a cessão da faculdade de uso do número telefônico à CONTRATADA estará encerrada, devendo sua posse retornar à CONTRATANTE, em data e horário acordados entre as partes, de forma a minimizar o impacto, no encerramento, de possível interrupção dos serviços de telefonia, com preferência de agendamento prioritário para um final de semana ou feriado.

c. As linhas serão para uso exclusivo da CONTRATANTE, ou seja, exclusivamente dedicadas à realização dos serviços pertinentes ao cumprimento do objeto descrito neste Termo de Referência.

d. A plataforma de telecom com todos os recursos (DAC, URA, Gravação full das ligações e telas, CTI, Solução de Atendimento e afins) deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.

e. A sala dos gestores e apoio à gestão deverá ter linhas dedicadas para cada um, de forma a não sofrerem impacto, caso haja excesso de demanda.

- f. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, mensalmente, relatórios comprobatórios de todas as ligações realizadas e recebidas.
- g. Deverá ser disponibilizada uma ferramenta de avaliação do Serviço Telefônico por meio da indicação de localidades que entram em contato, números que ligam, tempo médio de duração da ligação, data das ligações, chamadas que não puderam ser efetivadas (sinal de ocupado) e outros que se façam necessários
- h. Business Map ou similar.

5.9 Características do PABX/IP

5.9.1 O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica - CPTC do tipo PABX/IP (Servidor Voz), equipada com consoles de teleoperadores, headsets dentro das normas da NR17, tarifador/ bilhetador, Unidade de Resposta Audível (URA) com recursos de Text-to-Speech (TTS) e Automatic Speech Recognition (ASR), Discador Automático, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Gravador Digital de Voz e Tela, Módulo de Relatórios, Módulo de Computer Telephony Integration (CTI), Módulo de Envio/Recebimento, Módulo de Envio/Recebimento, Recursos de WEB Call Center do tipo “Fale Conosco”, e documentação técnica.

- a. O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos;
- b. O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN / WAN;
- c. A CONTRATADA deverá manter rack onde serão armazenados os switches, o sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-modem/roteador) da concessionária que fará a conexão com rede pública, ou garantir solução em nuvem equivalente;
- d. O hardware deverá vir equipado com unidade de processamento baseada em servidores industriais padrão de mercado sem a necessidade de utilização de hardware proprietário;
- e. O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis;
- f. Deverá possuir sistema operacional aberto e modular, o que permite maior flexibilidade e garante maior interoperabilidade futura com outros sistemas, além de flexibilizar o desenvolvimento de ferramentas customizadas à CONTRATANTE;
- g. O Módulo servidor de voz PABX / IP deve possuir alta disponibilidade e robustez. A solução deve apresentar características de contingência em caso de falha do servidor primário;

- h. O sistema deverá estar equipado com redundância de processamento em regime de hot standby a fim de prover alta disponibilidade de no mínimo 99,999%. Esse sistema redundante no momento em que o elemento principal de processamento falhar, deverá assumir automaticamente todo o sistema de telefonia sem que as chamadas em curso sejam perdidas;
- i. O sistema deverá ser híbrido, permitindo o uso de interfaces TDM, VoIP (SIP);
- j. O sistema deverá possuir software modular, de forma que possua comandos para que processos sejam terminados ou reiniciados sem que seja necessário o reboot do equipamento;
- k. O sistema deverá apresentar arquitetura escalável de forma que acompanhe o crescimento do negócio adicionando novos recursos de processamento;
- l. O servidor de voz PABX / IP deverá ter construção modular compatível com rack de 19', e permitir ampliações por meio de acréscimo de novos recursos de processamento (servidores industriais), sem provocar a necessidade de aquisição de licença de uso que acarrete nova contratação. Esse rack deverá armazenar os switches, sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-dem/roteador) da concessionária que fará a conexão com rede pública;
- m. O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729;
- n. Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada módulo deverá ser capaz de manter o backup individualmente de cada um;
- o. O PABX/IP deverá possuir memória de massa em disco rígido, para recarga automática do sistema, quando necessário;
- p. Qualquer hardware a ser instalado deve ser novo e sem uso, não sendo aceitos equipamentos usados ou remanufaturados, devendo possuir certificado (PABX/IP) e o equipamento de homologação junto à ANATEL;
- q. O Certificado ANATEL deverá ser do equipamento e não apenas de placas de comunicação;
- r. O sistema deverá possuir arquitetura flexível e modular com processamento distribuído e estar equipada com processador de 32 bits, no mínimo;
- s. Permitir a interligação de sítios remotos através de links de dados em rede LAN/WAN através de protocolo SIP. A plataforma remota deverá suportar ramais analógicos ou ramais IP e entroncamentos com a rede pública através de sinalização MFC-R2 (R2-Digital), ISDN ainda entroncamento VoIP por intermédio de protocolo SIP;
- t. Deverá possuir o protocolo SIP para os ramais IP;
- u. Os postos de atendimento deverão utilizar softphone, que suporte as funções de um aparelho telefônico digital, e as áreas de retaguarda e coordenação deverão utilizar ramais IP conectados à rede LAN;
- v. A CONTRATADA deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período do contrato;
- w. Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR), através de todas as linhas troncos bidirecionais. A central deverá também permitir a facilidade (DDR), sem o uso de hardware externo adicional. A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;
- x. O plano de numeração dos ramais deverá ser fechado, composto por 04 (quatro) a 06 (seis) dígitos;

- y. Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos necessários ao seu perfeito funcionamento na configuração indicada anteriormente, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;
- z. A CONTRATADA deverá garantir a implementação dos novos serviços e a compatibilização do PABX/IP com as facilidades de RDSI, conforme padrão definido pela ANATEL, por simples ampliação ou complementação do hardware e/ou software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;
- aa. Deverá ser compatível com tecnologia digital na conexão com a rede pública. O sistema deverá implementar a seleção e acesso à Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por Rota de Menor Custo a capacidade do sistema de permitir e bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais e alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas;
- bb. A Rota de Menor Custo deverá ser utilizada para qualquer tipo de tronco, inclusive troncos IP e celular GSM, CDMA e G3;
- cc. Incorporação de todo o hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;
- dd. O PABX/IP deverá possibilitar que uma interligação com outro sistema do mesmo tipo seja feita por meio de uma rede IP, através da simples inclusão de um gateway interno;
- ee. A interligação entre sistemas do mesmo tipo via rede IP deverá prover todas as facilidades existentes na interligação feita pelas linhas de entroncamento tradicionais – transparência de facilidades em rede;
- ff. O PABX/IP deverá possuir sistema de categorização de ramais, quanto ao acesso às linhas externas, na categoria de Acesso Restrito e exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, LDN, LDI e Celular);
- gg. Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a LDN, LDI e Celular);
- hh. Acesso a tráfego local e LDN, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso a LDI e Celular);
- ii. Acesso irrestrito – Possibilidade de realizar chamadas locais, LDN, LDI e Celular, mediante discagem de código de acesso.
- jj. O equipamento deverá possuir uma porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet,SSH e HTTP para configuração remota do sistema;
- kk. Suporte de facilidade de ramais celulares GSM, integrados nativamente via protocolo IP; ll. suporte de ramais Wi-Fi baseados no padrão SIP; mm. O PABX/IP deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:
- Transferência de chamada para a supervisão;
 - Interligação automática entre ramais;
 - Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
 - Transferência das chamadas de entrada e saída;
 - Possibilidade de música de espera com arquivos do tipo "Wave, MP3 e GSM" para chamadas retidas pelo teleoperador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
 - Possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
 - Repetição do último número externo discado;
 - Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida a ramais;
 - Nome do usuário interno;

- Permitir transbordo de ligações para outros grupos;
- Criar grupos de ramais;
- Capturar chamadas do seu grupo;
- A quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna /externa);
- Permitir sinalização visual de alarmes;
- Suportar conferência entre 3 ou mais linhas.

5.9.2 A CONTRATADA poderá fornecer a solução PABX em nuvem ou equivalente, sendo, porém de sua inteira responsabilidade o pleno atendimento à prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência;

5.10 SISTEMA DE BILHETAGEM DOS RAMAIS

5.10.1 O sistema de tarifação deverá permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios a serem disponibilizados. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

5.10.2 Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:

- a. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- b. Número do ramal que originou a chamada;
- c. Número de ligações por UF;
- d. Data de início e fim da chamada;
- e. Hora de início e fim da chamada;
- f. Duração da chamada;
- g. Custo da chamada;
- h. O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas;
- i. O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário.
- j. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.

5.11 O SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM DEVERÁ PERMITIR:

- a. Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- b. Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios; Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt; Envio de relatórios via e-mail;
- c. Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado, por UF;
- d. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver

sinalização);

- e. O tarifador não poderá ser externo, sendo esse, nativo ao PABX/IP.
- f. O tarifador deverá ser integrado ao PABX/IP no mesmo equipamento e compartilhar o mesmo banco de dados, mantendo os dados on-line pelo período mínimo de 12 (doze) meses e off-line por todo período do contrato.

5.12 UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA

5.12.1 A seguir os critérios da Unidade de Resposta Audível – URA:

- a. As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.
 - b. A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central e previamente informada ao gestor do contrato da CONTRATANTE.
 - c. A URA deverá ser digital e integrada à Solução de Atendimento da CONTRATANTE para atendimento e atualização de dados.
 - d. A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
 - e. A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano, recurso a ser utilizado somente quando for do interesse da CONTRATANTE.
 - f. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada.
 - g. A URA deverá oferecer recursos para disparo de mensagens de voz (URA ativa).
 - h. A URA será alimentada com as planilhas fornecidas pela CONTRATANTE que fazem parte da Base de Conhecimento, relativas a telefone e endereço das Escolas, Centros de línguas e Diretorias de Ensino. Os layouts das planilhas encontram-se no **Adendo II - Layouts**.
 - i. Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da CONTRATANTE;
 - j. Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Esse recurso deverá suportar, no mínimo, 100 (cem) sessões simultâneas de TTS.
 - k. Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol. Referido recurso deverá suportar sessões simultâneas, no mínimo, a mesma quantidade de portas de URA.
- 5.12.2** Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações através de entroncamento digital e possuir os recursos seguintes:
- a. Agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
 - b. Integração com base de dados;
 - c. Especificação e alteração de serviços de URA pela CONTRATANTE.
 - d. A URA deverá possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros). Podendo ser utilizada em ações como

reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL, consultas em mainframe via gateway de acesso ou dados da Cloud (nuvem).

5.12.3 Deverá permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma.

5.12.4 Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.

5.12.5 A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

5.12.6 A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

- a. Quantidade de ligações recebidas por UF;
- b. Quantidade de ligações por opção de menu por UF (assunto);
- c. Tempo médio de navegação por UF.

5.12.7 A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.

5.12.8 Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP.

a. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.

b. A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada uma execute uma aplicação diferente da outra.

c. Caso a URA seja externa ao PABX/IP, a conexão da mesma deverá ser conectada via protocolo IP.

d. O número de porta de URA deverá ser igual ao número de linhas.

e. A URA deverá possuir as facilidades de transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela.

f. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP-IP, Socket e com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQ.

g. O acesso deverá ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número de conexão por licença da URA.

- h. As chamadas transferidas para o DAC deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados serão apresentados pelo sistema especificado neste Termo de Referência que os receberá da URA, através do aplicativo CTI que deverá ser nativo.
- i. Os scripts de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela CONTRATADA sempre que solicitado pela CONTRATANTE dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso, sem ônus para a CONTRATANTE.
- j. As gravações de mensagens serão de responsabilidade da CONTRATADA as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da CONTRATANTE. A fim de prover maior agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, deverá ser disponibilizado por meio do Interface WEB Gráfica, em idioma português Brasil, uma ferramenta de publicação e edição destas mensagens.
- k. A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.
- l. A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- m. A URA deverá possuir recursos de envio e recebimento de FAX integrado à plataforma de telefonia e com múltiplos centros de recebimento (repositórios ou endereços de e-mail), baseados tanto no caller id como no número discado.
- n. Todos os atendimentos realizados por telefone trafegam inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- o. A CONTRATADA deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de teleoperadores) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela CONTRATANTE na proporção de 01(um) ramal para cada 01 (um) canal de URA.
- p. Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de ASR, TTS e AS, além de reconhecimento decádico.
- q. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz no formato Portal de Voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias ASR, TTS e AS.
- r. Com a implantação do Portal de Voz a CONTRATANTE deseja que os atendimentos relacionados aos diversos serviços sejam realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR em idioma português brasileiro, devendo ser desviados, posteriormente, para o atendimento humano (teleoperador), se assim for necessário. Esse desvio será via Portal de Atendimento por intermédio da Solução de Atendimento da CONTRATANTE.
- s. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma de URA considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação e construção de relatórios, ou seja:
- t. Propor e executar a arquitetura do portal de voz e do recurso de reconhecimento de voz;

- u. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS.
- v. Caso a URA seja externa ao PABX/ IP, a conexão deverá ser conectada via protocolo IP.
- w. Desenvolver, programar e alterar aplicativos do portal de voz com as tecnologias de ASR e TTS;
- x. Realizar integrações da URA com bases de dados de sistemas de terceiros conforme solicitação da CONTRATANTE;
- y. Compor e escrever os scripts da URA;
- z. Implementar com as boas práticas de ciência linguística os diálogos de interação da URACOM as tecnologias de ASR e TTS;
- aa. Monitorar os diálogos através de relatórios customizados de assertividade de reconhecimento de voz;
- bb. Monitorar e parametrizar relatórios das interações feitas em ASR e TTS através de escuta de gravações;
- cc. Redesenhar o atendimento da URA sempre que demandado;
- dd. Registrar, documentar e tratar eventuais “não conformidades”;
- ee. Documentar os testes realizados;
- ff. Programar nas plataformas de TI (URA, DAC, Links de Interconexão, etc.);
- gg. Testar e manter as plataformas de TI (URA, DAC, Links, Interconexão, etc.);
- hh. Escutar e monitorar o diálogo entre usuário e motor de reconhecimento de voz;
- ii. Produzir relatórios de assertividade por assunto, por palavras, etc.;
- jj. Acompanhar e controlar a implantação de novos serviços;
- kk. Acompanhar diariamente o serviço, sinalizando desvios, problemas de interação entre usuário e portal de voz;
- ll. Todas as mensagens deverão ser validadas pela CONTRATANTE antes da inserção da URA;
- mm. Outras atribuições inerentes à função.

5.13 DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS – DAC

5.13.1 Critérios do Distribuidor Automático de Chamadas – DAC:

- a. Deverá estar integrado ao PABX/IP de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC);
- b. A chamada deverá ser roteada através de critérios como o dia da semana, a (s) hora (s) de um dia ou para um determinado grupo de teleoperador, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número);
- c. O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma online e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco próprio, o qual deverá ser externo ao equipamento;
- d. Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados;
- e. O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX dentro do DAC;

- f. O sistema deverá possuir um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no tempo livre, ou seja, considera-se que a próxima PA a ser alocada deverá ser a PA com maior tempo livre desde seu último atendimento.
- g. Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros;
- h. Permitir a localização e repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de teleatendimento, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo cliente, para as posições de atendimento, através de protocolo TCP/IP, devendo a CONTRATADA implementar a comunicação entre os sistemas da CONTRATANTE e o sistema de teleatendimento proposto;
- i. Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, através de dispositivo eletrônico (hardware e software), programado e disponível para os teleoperadores;
- j. Possibilitar que a supervisão realize a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de teleoperadores por interação na tela de administração da supervisão, através de clicks do mouse;
- k. Permitir a indicação da ausência do Teleoperador na PA;
- l. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- m. O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;
- n. Chamada, buscando garantir a conversa solução será reservar recurso PA antes da geração da ação por parte da PA na chamada gerada;
- o. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;
- p. Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisão do DAC, em ambiente WEB;
- q. Os dados estatísticos das chamadas saintes associados aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em um banco de dados e permanecer por um período de até 01(um) ano;
- r. Nesse aplicativo, a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto delote;
- s. Gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos e troncos, gerando relatórios em tempo real, histórico e integrado com informações de monitoramento do sistema de operação da Central de Atendimento;
- t. Ter a capacidade de transferir para o teleoperador ou supervisão a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo cliente, função CTI, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
- u. A plataforma de atendimento deverá ter capacidade inicial de entrada de, no mínimo, 8 (oito) feixes E1, disponibilizados para atendimento humano e quando não houver teleoperador disponível, a plataforma deverá colocar o cliente em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas. Durante o período de espera, deverão ser veiculadas mensagens de conscientização e informação, conforme orientação da CONTRATANTE;

v. A CONTRATADA será responsável pela configuração e/ou atualização dos serviços DAC e de PABX/IP da Central de Atendimento da CONTRATANTE.

w. Para as chamadas de saída (Ativas) poderá ser utilizado, a critério da CONTRATANTE, primariamente o sistema de telefonia do IGEPEV por meio de tronco SIP. A capacidade desse tronco SIP deverá ser de 100 chamadas simultâneas.

5.14 DISPLAY PARA ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL

5.14.1 Deverá estar integrado ao software de gerenciamento de chamadas, para exibição de:

- a. Filas de espera;
- b. Tempo de Atendimento;
- c. Teleoperadores logados e status dos teleoperadores;
- d. Taxa de abandono;
- e. Número de ligações Ativas e Receptivas;
- f. Demais itens que se façam necessários ao pleno funcionamento do Centro de Atendimento.

5.15 SOFTWARES

5.15.1 O sistema de gerenciamento da telefonia da CONTRATADA deverá possuir os seguintes recursos mínimos:

5.15.1.1 Softwares dos supervisores e monitores

5.15.1.1.1 O software de supervisão e monitoria deverá ser em idioma português Brasil. O software de supervisão e monitoria é ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e monitoração e deverá possuir os seguintes recursos:

- a. Ativar e desativar a posição de supervisão;
- b. Ativar e desativar o estado de pausa;
- c. Bloquear e desbloquear a posição de supervisão;
- d. Ativar e desativar a posição de teleoperador;
- e. Bloquear e desbloquear a posição de teleoperador;
- f. Ajustar o skill do teleoperador de forma individual ou para todo um grupo de teleoperadores;
- g. Colocar a chamada em mensagem ou música de espera;
- h. Transferir a chamada;
- i. Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão;
- j. Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP;
- k. Consulta aos ramais do PABX/IP;
- l. Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB, para a supervisão “online” das Posições de Atendimento, sendo destinada aos administradores do sistema e supervisão do DAC.

- m. Deverá permitir a supervisão remota em tempo real do desempenho do sistema via acesso web browser, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho dos seguintes indicadores:
- n. Número de teleoperadores logados;
 - o. Número de teleoperadores disponíveis;
 - p. Número de teleoperadores em pausa (tipos de pausa);
 - q. Número de teleoperadores ocupados;
 - r. Número de teleoperadores em pós-atendimento;
 - s. Número de chamadas em espera;
 - t. Maior tempo de espera;
 - u. Número de chamadas entrantes no período;
 - v. Número de chamadas atendidas;
 - w. Chamadas abandonadas;
 - x. Tempo médio de atendimento (TMA);
 - y. Tempo médio de desistência (TMD);
 - z. Tempo médio de espera (TME); aa. Maior tempo de atendimento; bb. Percentual de nível de serviço;
 - cc. Identificação da chamada;

5.15.1.2 Acompanhamento de Fila por Skill (célula) de atendimento

- a. Deverá possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software da supervisão deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado.
- b. Permitir supervisionar entre outros dados os estados dos teleoperadores como “atendimento”, “livre”, “pós-atendimento”, pausa e os tipos de pausa.
- c. Permitir supervisionar a chamada atendida pela PA, apresentando o número de identificação do usuário e a identificação do Grupo DAC que redirecionou a chamada atual atendida.
- d. A janela principal do aplicativo da supervisão deverá apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos:
 - Identificação do teleoperador;
 - Data e hora da ligação;
 - Quantidade de posições disponíveis;
 - Quantidade de posições em atendimento;
 - Quantidade de posições ausentes;
 - Quantidade de teleoperadores logados;
 - Tempo médio de atendimento de forma individual.
- e. Possuir menu para configurações e cadastros dos teleoperadores. Todas as posições de supervisão deverão possuir a possibilidade de efetuar login e logout de teleoperadores do DAC.

Deverá resgatar gravações através de seleção do número de origem, matrícula do teleoperador, período de tempo ou tipo da ligação, ativa ou receptiva.

f. A tela da supervisão deverá apresentar, na forma de gráficos e em tempo real as seguintes informações:

- Eixo Y - Escalas de chamadas;
- Eixo X - Chamadas entrantes, chamadas atendidas, chamadas abandonadas durante o dia de atendimento e no intervalo de cada hora, nível de serviço alcançado durante o dia de atendimento;
- Gráfico em forma de pizza dos números de teleoperadores logados, teleoperadores livres, teleoperadores em conversação e teleoperadores em pausa;
- Gráfico em forma de pizza enumerando as pausas e os tipos de pausa.

5.15.1.3 Software do Teleoperador

a. A interface do software de console de atendimento deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:

- Efetuar login e logout;
- Verificar estado do teleoperador (livre ou em pausa);
- Intercalar com a supervisão;
- Desviar chamadas para outro ramal/URA e/ou PA;
- Permitir ao teleoperador retornar uma chamada não atendida;
- Incluir ramal em conferência;
- Possuir identificador do número chamador;
- Colocar chamada em estacionamento;
- Colocar / retirar de música de espera;
- Finalizar atendimento;
- Atender chamada;
- Conferência;
- Permitir transferência de chamada;
- Permitir que ao entrar uma chamada, seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador;
- Capturar chamada;
- Deverá possuir uma agenda telefônica a ser apresentada na janela principal do software, além de possuir ferramentas de busca;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de multimídia para a perfeita execução dos serviços dispostos neste Termo de Referência;
- Previsão de utilização dos teleoperadores de serviços na nuvem para atendimento das demandas de Atendimento e compartilhamento de arquivos;
- Possibilidade de utilização, também, de software de gerenciamento de e-mails/demandas via Portal de Atendimento, por intermédio da Solução de Atendimento da CONTRATANTE.

5.16 SISTEMA DE DISCADOR AUTOMATIZADO

5.16.1 Deverá ser fornecido juntamente com a solução proposta, um discador automático, operando nos modos Preview Dial e Power Dial. O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a posição de atendimento da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;

5.16.2 A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada. Esse discador poderá ser utilizado de maneira abrangente, anotando chamadas perdidas no tronco e gerando chamadas de retorno quando o tráfego inbound apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas outbound;

5.16.3 O discador também será capaz de aceitar campanhas e mailings externos, em múltiplos formatos, pelo menos 02 (dois), não proprietários e de mercado. Para fins de produtividade, em função de diferentes produtos e campanhas, o modo de discagem (Preview Dial e Power Dial) poderá ser definido pelo gestor da campanha antes e durante a sua execução;

5.16.4 A solução será reservar recurso na posição de atendimento, antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da posição de atendimento na chamada gerada. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

5.16.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de todas as ligações enviadas com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretaria eletrônica”, “ninguém atende”, “número de telefone não existe”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone.

5.16.6 A mensagem poderá ser gravada em um arquivo TTS (Conversão de Texto para Voz), ou ainda em estúdio de acordo com a aprovação da CONTRATANTE, podendo conter variáveis ou não. Sendo assim, a mensagem deverá ser pré-gravada com voz feminina ou masculina, sempre mediante a solicitação prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela CONTRATANTE;

5.16.7 CONTRATADA deverá efetuar 3 (três) tentativas para um mesmo número de telefone. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC. Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisão do DAC em ambiente WEB. Na geração da chamada, através do discador, a PA deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada na chamada;

5.16.8 Nesse aplicativo, a criação das campanhas deverá ser feita em arquivotexto, lote ou importação

automatizada.

5.17 SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ E TELA

5.17.1 O Sistema de Gravação Digital de voz e tela do Atendimento deverá ter 100% dos atendimentos gravados. O Sistema de Gravação Digital do Atendimento deverá ser para uso da CONTRATANTE e terá as seguintes características:

a. As gravações devem ser armazenadas por qualquer meio, atendendo às seguintes premissas:

- Compactação do arquivo tipo WAVE deverá ser de no máximo 15 K bits por segundo de conversação, ou seja, uma ligação de um minuto deverá ter o tamanho médio de 112,5 K Bytes;
- Possibilitar recuperação imediata das conversações, para análise;
- Mínimo de 3 (três) meses para recuperação por meio de procedimentos de pesquisa;
- As gravações digitalizadas devem permitir a compactação e serem indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora (inicial e final), teleoperador, grupo DAC, PA, ramal, origem ou destino das gravações;
- Oferta de relatórios gerenciais diversos relativos às informações armazenadas;
- Gravação e monitoração simultâneas no logger (gravador);
- Possuir funções de busca rápida e encadeamento de sequência;
- Possuir alarmes automáticos da operação de linhas e alarmes de proximidade do final da capacidade das mídias de arquivamento;
- Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado;
- Através de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;
- Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;
- Capacidade de gravação integral das conversações dos teleoperadores e de supervisoras no momento de atendimento;
- Capacidade de gravação de voz e tela das posições de atendimento e supervisoras;
- As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas full-time, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line. Terminado esse período, deverão ser repassadas à CONTRATANTE por meio de mídia digital ou link de dados.

5.18 RELATÓRIOS

5.18.1 Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços

5.18.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um Relatório Mensal através de meio eletrônico. Nele, deverão constar informações relativas a:

- a. Total de contatos entrantes: ligações, formulários entre outros;

- b. Nível de Serviço;
- c. Tempo Médio de Atendimento;
- d. Tempo de Abandono;
- e. Tempo médio de espera;
- f. Duração dos atendimentos;
- g. Ocorrências recebidas e resolvidas: total e por classificação;
- h. Quantidade de casos solucionados, por tempo de solução;
- i. Informações sobre cumprimento de SLAs;
- j. Performance da equipe a partir das monitorias;
- k. Ações de RH e formação;
- l. Outras informações a serem determinadas pela CONTRATANTE.

5.18.2 Relatório em Tempo Real

5.18.2.1 A solução deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real:

5.18.2.1.1 Estado dos teleoperador e da supervisão:

- a. Nome do teleoperador/supervisor;
- b. Estado do atendimento (em pausa, disponível, indisponível, em atendimento, entre outros);
- c. Chamadas em espera;
- d. Tempo da ligação;
- e. Total de chamadas atendidas por teleoperador;
- f. Tempo médio de conversação por teleoperador;
- g. Horário de logon do operador;
- h. Skill (célula) de atendimento na qual o teleoperador está logado.

5.18.2.2 Dados estatísticos dos grupos DAC:

- a. Número de chamadas atendidas e realizadas;
- b. Número de chamadas abandonadas;
- c. Tempo médio de atendimento;
- d. Tempo médio de espera e nível de eficiência;
- e. Maior tempo em atendimento;
- f. Tempo médio de desistência;
- g. Maior tempo em espera;
- h. Quantitativo de teleoperadores em pós-atendimento;
- i. Quantitativo de chamadas na fila de atendimento e maior tempo de atendimento.

5.18.2.3 Dados estatísticos dos serviços de URA:

- a. Número de chamadas atendidas da URA;
- b. Número de chamadas atendidas por opção menu;
- c. Tempo médio de navegação.

5.18.2.3.1 Todos os dados citados acima deverão ser apresentados também em um display (tela) visível para todo o ambiente operacional e gerencial, com recursos de alarmes visuais e sonoros.

5.18.3 Relatórios Históricos

5.18.3.1 O sistema deverá possuir funcionalidades a fim de permitir que o/a próprio/a usuário/a consiga criar e/ou customizar seus relatórios através de uma interface gráfica e amigável.

5.18.3.2 O sistema da CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes relatórios históricos:

- a. A ferramenta de desenvolvimento e customização de relatórios deverá ser em idioma português brasileiro.
- b. O sistema deverá disponibilizar um relatório com os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios e dados estatísticos deverão ser armazenados por um ano on-line em um banco de dados externo ao equipamento.
- c. Referente a configuração de emissão de um relatório, o usuário deverá possuir condições de selecionar formatos adicionais de arquivo para serem emitidos, sendo eles: Texto (.txt), Rich Text Format (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (pdf).
- d. Deverá ser possível gerar listagem de emissão de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios em emissão ou ainda notificação de erro de emissão;
- e. No módulo deverá ser possível efetuar agendamento para emissão de relatório informando a data e hora que se deseja emitir;
- f. Para fins gerenciais, visando ao acompanhamento do desempenho do sistema, deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos do Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, que deverão apresentar as seguintes informações por chamadas:
 - Estatística por Período de 30 minutos Hora, Dia, UF e Mês;
 - Dispositivo/Teleoperador de Estatística por Hora, Dia e Mês;
 - Tráfego, Recebidas/Geradas, Atendidas, Pico;
 - Perfil de Espera.

5.18.4 Modelos de Relatórios:

- a. Quantitativo de chamadas efetivadas por teleoperador;
- b. Quantitativo de chamadas realizadas por teleoperador;
- c. Quantitativo de chamadas por número de telefone;
- d. Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de login no sistema por teleoperador;
- e. Eventos por teleoperador;
- f. Login/logout;
- g. Login/logout/pausa;
- h. Desempenho por intervalo de tempo;
- i. Campanha listagem de teleoperador;
- j. Campanha por teleoperador totalizada;
- k. Por campanha, teleoperador e totalizador;
- l. Por campanha totalizada;
- m. Serviço desempenho por intervalo de tempo;
- n. Transferências por serviço;
- o. Relatório de chamadas DDD;

- p. Listas chamadas abandonadas;
- q. Listas chamadas atendidas;
- r. Relatório de chamadas Callback;
- s. Gravações receptivas por teleoperador;
- t. Gravações receptivas por telefone;
- u. Gravações ativas por teleoperador;
- v. Gravações ativas por telefone;
- w. Gravações receptivas por data;
- x. Gravações ativas por data;
- y. Estatística de chamadas na URA.

5.19 LICENÇAS

5.19.1 É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA os softwares, sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste Termo de Referência, devendo eles serem homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

5.19.2 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE todas as licenças de software necessárias para acesso ao histórico de arquivos do sistema de gravação digital – Voze Tela.

5.20 HARDWARE E COMPUTADORES

5.20.1 Os computadores utilizados pela CONTRATANTE devem possuir, nomínimo:

- a. 01 Interface de rede Gigabit ethernet;
- b. 08 GB de memória RAM;
- c. 01 Processador QuadCore;
- d. 01 Placa de som off-board, com suporte a SNR compatível com o headset ofertado;
- e. 01 (Um) disco rígido híbrido (SSHD), com capacidade armazenamento de 8 GB(SSD) e 500GB (HDD);
- f. 01 Mouse óptico;
- g. 01 Teclado QWERTY padrão ABNT2;
- h. 01 Drive DVD/CD RW
- i. 01 Gabinete com 04 interfaces USB. Obrigatório que, pelo menos, 2 (duas) sejam USB 3.0;
- j. 01 Placa mãe compatível com todos os itens anteriores;

5.20.2 Em função dos aplicativos atuais da CONTRATANTE, os computadores da CONTRATADA devem disponibilizar o navegador “Internet Explorer” versão 11.0 ou superior, “Google Chrome”, “Mozilla Firefox” ou equivalentes, sempre em versões compatíveis para acessos aos sistemas do CONTRATANTE e da CONTRATADA, garantindo o pleno atendimento e operação.

5.20.3 O Sistema Operacional dos Computadores deve suportar todos os softwares e aplicativos

que serão utilizados pela Central de Atendimento;

5.20.4 O processamento dos Computadores e seu tempo de resposta para acesso

aos sistemas não deve gerar nenhum impacto no atendimento aos funcionários ou solicitantes;

5.23.5. As atualizações dos aplicativos da CONTRATADA deverão acompanhar as atualizações dos sistemas oferecidos pelo CONTRATANTE;

5.21 COMUNICAÇÃO DE DADOS

5.21.1 A CONTRATADA deverá se utilizar de banda de internet suficiente para atender a prestação dos serviços indicadas nesse Termo de Referência em ótimo desempenho.

5.24.2. No caso do uso de e-mail para atendimento e comunicação, cabe esclarecer que as contas de correio da CONTRATANTE estão na plataforma Microsoft Office 365, torna-se necessária a disponibilização de um link de internet contingenciado no ambiente da CONTRATADA para que seja efetivada a conexão com o ambiente de nuvem da CONTRATANTE, viabilizando o acesso à determinadas contas de correio, não sendo obrigatória a disponibilização de um link privado Ponto a Ponto.

5.22 REQUISITOS DE SEGURANÇA NA CONTRATADA

5.22.1 Firewall

5.22.1.1 Deverá haver soluções de firewall em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação entre a empresa CONTRATADA e CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados.

5.22.1.2 Deverá ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação de dados contratados.

5.22.1.3 Deverá conter a característica de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado. Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall, referentes às conexões com a CONTRATANTE devem ser rigorosas e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas à CONTRATANTE. Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de firewall,

referentes às conexões da CONTRATANTE, devem ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto. A solução de firewall deve gerar logs administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, fornecendo ao corpo técnico da CONTRATANTE quando por ele solicitado.

5.22.2 Sistema de Prevenção de Intrusão

5.22.2.1 Deverá haver soluções de IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão, a ser instalado ON LINE, com capacidade de análise profunda de pacotes (DEEP INSPECTION), de forma bidirecional entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, podendo ser integrado ao Firewall e/ou em Nuvem.

5.22.3 Antivírus

5.22.3.1 A solução de antivírus deve ser capaz de detectar e remover vírus, cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE (antivírus de gateway bidirecional). Deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado. As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto dessa contratação. Os equipamentos deverão ter suas vacinas atualizadas frequentemente.

5.22.4 Segurança da Conexão

5.22.4.1 Deverá possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros. Devem ser compatíveis com as tecnologias de última geração existentes no mercado, a exemplo dos recomendados pelo “Gartner Group”. A CONTRATANTE deverá ter acesso (restrito à leitura) a esse equipamento a fim de validar a sua configuração a qualquer momento.

5.22.5 Acompanhamento Técnico

5.22.5.1 A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer hardware utilizado para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de acompanhamento em segurança. Tal acompanhamento será efetuado em periodicidade a ser definido pela CONTRATANTE, podendo também ser efetuado de

forma aleatória.

5.22.5.2 A CONTRATADA deverá possuir softwares que façam tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede, sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE, de maneira a produzir relatórios de nível gerencial sobre a segurança do ambiente.

III - REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

5.23 A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela CONTRATADA, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. O IGEPREV se reserva o direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central:

5.23.1 A instalação de toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços deverá estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados, o qual será instalado no prédio sede do IGEPREV (Avenida Alcindo Cacela nº 1962 – Bairro Nazaré, CEP 66.040-020).

5.23.2 A CONTRATANTE deverá realizar o fornecimento do mobiliário para todo o ambiente de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (layout), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA nº 09, de 30 de MARÇO de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

5.23.3 A CONTRATANTE deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para viabilizar a prestação dos serviços especificados.

5.23.4 Todas as ligações recepcionadas devem **gerar um número de protocolo** referente ao registro daquele atendimento em sistema informatizado, o que propicia a contabilização posterior dos contatos realizados por cidadãos à Central de Atendimento, a extração de relatórios, bem como informa o tipo de atendimento prestado pelo IGEPREV. Além das ligações recepcionadas, devem ser objeto de mensuração as chamadas efetuadas pela Central de Atendimento aos usuários, por exemplo, em chamada de teleatendimento ativo, visando à conferência das solicitações ocorridas e à satisfação do atendimento.

5.23.5 O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do Contrato	IGEPREV/CONTRATADA
Reunião Preliminar	IGEPREV/CONTRATADA
Entrega do Plano de Trabalho de Implantação	CONTRATADA
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Implantação	IGEPREV
Ajustes no Plano de Trabalho de Implantação, quando solicitado pelo IGEPREV	CONTRATADA
Implantação da Central de Atendimento na sede do IGEPREV	CONTRATADA
Vistoria à operação	IGEPREV
Ajustes na operação, quando solicitado pelo IGEPREV	CONTRATADA
Apresentação de alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes	CONTRATADA
Início da operação	CONTRATADA

5.23.5.1 O Plano de Trabalho de Implantação, a ser aprovado pelo IGEPREV, deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma detalhado das atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria da qualidade do atendimento a ser implementado, incluindo as etapas de planejamento, controle e execução.
4	Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
5	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento.
6	Informações sobre escalonamento da equipe de trabalho em momentos de aumentos atípicos de demanda.
7	Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Detalhamento do Objeto, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da

	Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 ou SIP, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.
8	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais, a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.

5.23.6 A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
1.	Repasso dos processos relativos aos atendimentos da IGEPREV que serão prestados na Central de Atendimento.	IGEPREV/CONTRATADA
2.	Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento.	CONTRATADA
3.	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços (conforme diretriz da CONTRATANTE), observado o estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
4.	Configuração dos equipamentos de telefonia	CONTRATADA

	(URA, DAC e gravador; demais itens), conforme estabelecido neste Termo de Referência.	
5.	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.	CONTRATADA

5.23.7 No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao IGEPREV, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o IGEPREV autorizará o início da operação.

5.23.8 A implementação da solução de teleatendimento para o IGEPREV deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma, havendo possibilidade de alteração conforme necessidade do IGEPREV.

5.23.9 É de inteira responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar pontos de entrada para a central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos E1 ou SIP, podendo ser o acesso fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à CONTRATADA adaptar as interfaces, caso seja necessário, para receber o link da operadora.

5.23.10 Os Serviços de teleatendimento receptivo e os serviços de retorno das chamadas e teleatendimento ativo funcionam por 66h semanais, divididos em jornadas de trabalho de 12h por dia de segunda a sexta-feira e 6h aos sábados.

IV - REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

5.24 O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais conforme a seguir.

5.25 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

5.26 A CONTRATADA deverá apresentar o "Programa de Treinamento e Reciclagem" e o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal", que comporão o "Plano de Ação" a ser validado pelo IGEPEV, conforme previsto neste Termo de Referência.

5.27 Para admissão de novos funcionários que comporão as categorias profissionais para o atendimento do objeto do presente Termo de Referência, a CONTRATADA deverá proceder a um processo seletivo que contenha, no mínimo, provas de Língua Portuguesa e Redação, cujos conteúdo programático e critérios de avaliação constarão do "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal". Neste Programa deve estar prevista a aplicação de testes com níveis diferenciados de exigências e dificuldades, de acordo com a categoria profissional requerida.

5.28 Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos funcionários, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na PORTARIA Nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), deverão ser feitos por instrutores especializados e custeados integralmente pela CONTRATADA.

V - REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

5.29 A CONTRATADA deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos neste Termo. Quando solicitados pelo IGEPEV, os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

5.30 Atendentes: empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, Código Brasileiro de Ocupações – CBO , Convenção coletiva, entre outros, atuando conforme horários de ocupação, complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos pela CONTRATADA (visando atender as demandas do IGEPEV), alocado nas dependências da CONTRATANTE, com as seguintes características:

5.31 Atribuições básicas:

a. Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo e atendimento via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à

base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados (alguns atendentes deverão estar capacitados a realizar atendimentos;

- b. Registrar no sistema de gestão de atendimentos do igeprev todas as ligações atendidas.
- c. Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas do igeprev;
- d. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada; e. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e g. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
- f. Receber e dar tratamento às demandas abertas diretamente pelo cidadão, no sistema de gestão de atendimentos do igeprev, via portal do instituto.
- g. Dar tratamento às solicitações dos usuários que não puderam ser resolvidas de imediato, no primeiro atendimento;
- h. Atender às solicitações dos cidadãos, finalizando-as por meio do retorno das chamadas e do teleatendimento ativo;
- i. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários;
- j. Controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos.

5.32 QUALIFICAÇÃO:

- a. Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo.

5.33 PERFIL PROFISSIONAL

- a. Conhecimento básico de informática;
- b. Boa fluência verbal, boa dicção, boa audição e clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- c. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e. Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- e. Conhecimento de internet;

- f. Dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços.

5.34 Potencial a ser desenvolvido por meio de treinamento

- a. Maturidade em teleatendimento;
- b. Uso operacional da pa – posição de atendimento;
- c. Utilização dos scripts e aplicativos do teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;
- d. Conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais do IGEPREV;
- e. Utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e

5.35 Supervisor: empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos (conforme explanado ao item 6.28), alocado nas dependências do Teleatendimento na sede da CONTRATANTE, com as seguintes características:

5.36 ATRIBUIÇÕES BÁSICAS:

- a. Reportar-se ao Gerente da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- b. Executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias etc);
- c. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multimeios;
- d. Organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- e. Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando à manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- f. Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- g. Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;

- h. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes; i. Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- i. Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- f. Comunicar imediatamente ao Gerente qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- g. Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- h. Coordenar a realização de teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- i. Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo e receptivo);
- j. Esclarecer dúvidas dos atendentes;
- k. Realizar reuniões periódicas, visando a estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- l. Identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- m. Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor; e
- n. Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

5.37 QUALIFICAÇÃO

- a. Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo; e
- b. Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento.

5.38 PERFIL PROFISSIONAL

- a. Amplo domínio de microinformática (operação de microcomputadores, aplicativos para escritório etc.);
- b. Amplo conhecimento de internet;
- c. Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;

- e. Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- f. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- g. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

6 DO UNIFORME

- 6.1. O uniforme a ser fornecido pela CONTRATADA a seus empregados deverá ser condizente com a atividade a ser desempenhada no órgão CONTRATANTE, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nos itens seguintes:

O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:

- **SEXO MASCULINO**

DESCRIÇÃO	QTDE	REFERÊNCIA
Blusa estilo social, manga comprida, em tecido tipo confort, cotton ligth ou algodão com elastano, na cor branca ou azul claro, contendo a identificação da empresa, bordada no lado superior esquerdo.	2	Barreds, Kaso ou similar
Calça comprida, em tecido tipo oxford ou gabardine, na cor preta.	2	Barreds, Kaso ou similar
Sapato social, em 100% couro ou couro sintético, confortável com cadarço e solado emborrachado, na cor preta.	1	Agitus, Polielly, Free Center ou similar

- **SEXO FEMININO**

DESCRÍÇÃO	QTDE	REFERÊNCIA
Blusa estilo social, manga 3/4, em tecido tipo confort, cotton ligth ou algodão com elastano, na cor branca ou azul claro, contendo a identificação da empresa, bordada no lado superior esquerdo.	2	Barreds, Kaso ou similar
Saia ou Calça comprida, em tecido tipo oxford ou gabardine, na cor preta.	2	Barreds, Kaso ou similar
Sapato, estilo scarpin em couro envernizado manufaturado para calçado, forro e palmilha em couro 100% ou sintético e solado de borracha. O scarpin terá que ter salto de pelo menos 3cm (três centímetros) de altura, na cor preta	1	Picadilly, Beira Rio, Dakota, Usaflex ou similar

6.2. As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os quantitativos indicados na tabela de uniformes acima, que devem ser substituídos a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após comunicação escrita do IGEPREV, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação.

6.3. Deverão ser compatíveis com o clima de Belém/PA, duráveis e que não desbotem facilmente;

6.4. Conter o emblema da CONTRATADA, de forma visível na camisa, podendo para isso conter um bolso, do lado esquerdo, para a sua colocação;

6.5. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

6.6. A CONTRATADA também deverá substituir os uniformes que apresentarem defeito ou desgaste, independente do prazo estabelecido acima, sem qualquer custo adicional para o IGEPREV ou mesmo para os empregados.

6.7. Em hipótese alguma, os custos de qualquer um dos itens de uniformes deverá ser repassado aos seus empregados.

7. VISITA PARA A LICITAÇÃO

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar visita/vistoria no IGEPREV para conhecer o sistema informatizado do IGEPREV a ser utilizado para o registro de atendimentos pela CONTRATADA, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 horas às 14 horas, mediante prévio agendamento, até 48h antes do certame.

7.2. O prazo para agendamento da vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital e findar-se-á no 2º (segundo) dia útil anterior a data do certame.

7.3. O agendamento poderá ser realizado por meio do endereço eletrônico licitacoes@igeprev.pa.gov.br.

7.4. Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa, com firma reconhecida, comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

7.5. A vistoria ocorrerá no edifício Sede do IGEPREV, localizada na Av. Alcindo Cacela, nº 1962 - bairro Nazaré – Belém/PA.

7.6. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento da aplicação, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes do sistema de atendimento, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

8. INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

8.1. Teleatendimento Receptivo:

8.1.1. Chamada Recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de Chamada Atendida - CA e Chamada Abandonada - CAB

8.1.2. Chamada Atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante.

8.1.3. Chamada Abandonada – Cab: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente.

8.1.4. Chamada Atendida Eletronicamente: ligação telefônica recebida pela Unidade de Resposta Audível — URA, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do usuário;

8.1.5. Tempo de Espera:

8.1.6. IPT – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas.

8.1.7. ICQ – Índice de Chamadas Atendidas em até Quinze Segundos de Espera: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.

8.1.8. ICT – Índice de Chamadas Atendidas em até Trinta Segundos de Espera: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 15 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.

8.1.9. TMA – Tempo Médio de Atendimento: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo

8.1.10. TME – Tempo Médio de Espera: tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

8.1.11. IAR – Índice de Atendimentos Registrados: coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos ligações atendidas.

8.1.12.ILA – Índice de Ligações Abandonadas: coeficiente de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas.

8.1.13. ISU - Índice de Satisfação dos Usuários – avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento recebido pelo teleatendimento receptivo. Após o atendimento, é realizada pesquisa que deverá considerar escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5, totalmente

satisfeto.

8.1.14. Avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento recebido pelo teleatendimento receptivo. Após o atendimento, é realizada pesquisa para que o usuário responda a, pelo menos, 2 perguntas formuladas pela URA. Para o cálculo, tem-se como numerador o total de respostas “sim ou ótimo/bom” e como denominador o total de pesquisas realizadas. O valor é obtido por meio de uma média simples dos resultados das duas perguntas.

8.2. Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo

8.2.1. Chamadas Efetivadas: aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, secretaria eletrônica, entre outros.

8.2.2. ILE – Índice de Ligações Efetivadas: coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de usuários listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pelo IGEPREV.

8.2.3. Tratamento de demandas fale com o IGEPREV.

8.2.4. IRCA – Índice de Respostas da Central de Atendimento: razão entre o total de demandas concluídas pela Central de Atendimento, sem tramitação para as áreas técnicas da CONTRATANTE, pelo total de manifestações registradas no sistema pelo teleatendimento receptivo.

8.2.5. IFQA – Índice Final de Qualidade dos Atendentes: será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e pelo IGEPREV com o monitoramento, em separado, do serviço de teleatendimento receptivo e do Tratamento de Demandas Fale com o IGEPREV a partir da divisão da quantidade de atendimentos que obtiverem avaliação de qualidade aprovada pelo total de avaliações realizadas. Divide-se, respectivamente, em IFQA-1 e IFQA-2, para atendimento Receptivo e registros de demandas no sistema fale com o IGEPREV.

9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A demanda da instituição tem como base as seguintes características:

9.1.1. A instalação da Central de Atendimento, compreendendo toda a infraestrutura física e tecnológica necessária à prestação do serviço pretendido, conforme especificado neste Termo de Referência, deverá ser realizada pela CONTRATADA.

9.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer e instalar todos os equipamentos de informática e telecomunicações, hardware, softwares, equipamentos de rede local e informática em meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para a prestação dos serviços especificados.

9.1.3. A execução dos serviços será iniciada em até 10 dias, ou em 10 dias após do recebimento da comunicação da disponibilização pelo Instituto do local que irá receber os serviços.

9.1.4. Os serviços de teleatendimento, receptivo e ativo, devem funcionar 06 dias por semana, sendo de 8h às 20h, de segunda-feira a sexta-feira e de 8h às 14h, aos sábados..

9.1.5. Para atendimento dos serviços, a CONTRATADA deverá contar com um quadro mínimo de atendentes que possam suprir os períodos de demandas de atendimento de forma a cumprir os padrões mínimos de qualidade e satisfação dos usuários.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

10.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

10.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

- 10.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 10.6.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 10.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;
- 10.6.3. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria instituição responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 10.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 10.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- 10.9. Arcar e disponibilizar com o fornecimento de link de internet e linhas telefônicas.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 11.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 11.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 11.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

11.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

11.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

11.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

11.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

11.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

11.10. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

11.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

11.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

11.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

11.14. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

11.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

11.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

11.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

11.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

11.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

11.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b",

do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

11.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

11.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

11.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

11.24. Fornecer à fiscalização do contrato todas as informações solicitadas, inclusive via e-mail, no prazo estipulado no documento de solicitação.

11.25. Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas no Contrato.

11.26. Comunicar a fiscalização, por escrito, no prazo de 10 dias, a contar do fato, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência do Contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.

11.27. Comunicar imediatamente à fiscalização, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do Contrato.

11.28. Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte da fiscalização do contrato.

11.29. Atender no prazo estipulado pela fiscalização as solicitações de informações, via e-mail ou por qualquer outro meio formal, relativo às ocorrências detectadas durante a execução do Contrato.

11.30. Comunicar ao Fiscal do Contrato ou a seu substituto, indicado pelo IGEPREV, por escrito,

qualquer anormalidade que ponha em risco a execução do objeto.

11.31. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação de serviços que se façam necessários.

11.32. Respeitar todas as normas da Lei geral de Proteção de dados (Lei nº 13.709), assinado o respectivo termo de confidencialidade.

11.33. Participar de reuniões solicitadas pela CONTRATANTE.

11.33.1. As reuniões poderão ser realizadas de forma digital, podendo ser presencial conforme necessidade e determinação da CONTRATANTE.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuênciça expressa da Administração à continuidade do contrato.

14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o

acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

14.6. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

14.9. A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no item 8 deste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

a. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou

b. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.9.1. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

14.9.2. O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.9.3. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.9.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.9.5. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

14.9.6. O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.9.6. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

14.10. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

a. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;

- b. Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c. Definir estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d. Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e. Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f. Promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas;
- g. Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato;
- h. Certificar a realização dos serviços e atestar as notas fiscais;

14.11. Realizar contatos diretos com a CONTRATADA, com a finalidade de bem administrar a execução do objeto deste contrato;

14.12. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa

SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

14.13. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.14. Deverão ser indicados pelas partes para cumprir as atividades de gestão e acompanhamento do contrato, representantes para executar os seguintes papéis:

ID	PAPEL	DEFINIÇÃO / RESPONSABILIDADE
1	Fiscal do	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo

	Contrato (Área Demandante)	produto atendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
2	Preposto do Contrato	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

15. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

15.2. No prazo de até 15 (quinze) dias do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

15.3. O recebimento provisório será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

15.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

15.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

15.3.1.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar

a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

15.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

15.4. No prazo de até 15 (quinze) dias a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato.

15.5. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

15.6. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

15.7. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

15.8. No prazo de até 30 (trinta) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o fiscal do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

15.8.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

15.8.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

15.8.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

15.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

15.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

16. DO PAGAMENTO

16.1 A CONTRATADA apresentará nota fiscal eletrônica para liquidação e pagamento da despesa pela CONTRATANTE, através de ordem bancária creditada em conta corrente no Banco do Estado do Pará – BANPARÁ S/A, conforme Decreto Estadual nº 877/2008, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal devidamente atestada, pelo servidor designado.

16.2 No caso de devolução da nota fiscal, o prazo de pagamento estipulado no subitem anterior passará a ser contado a partir da data de reapresentação dos referidos documentos.

16.3 O pagamento da Nota Fiscal Eletrônica somente será efetuado após a verificação da regularidade da contratada junto a Seguridade Social – CND, Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS, e demais regularidades fiscais, relativo ao mês da competência.

16.4 A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Contrato.

16.5 A CONTRATANTE poderá, ainda, deduzir do montante a ser pago(s) valor(es) correspondente(s) às interrupções, atrasos ou não prestação de serviço, conforme dispõe o presente Contrato.

16.6 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito à alteração dos preços dos produtos ou de atualização monetária por atraso de pagamento.

16.7 O atraso no pagamento acarretará multa moratória diária de 0,33 (zero vírgula trinta e três por cento) por dia, sobre o valor da parcela atrasada, limitado a 10% (dez por cento) do valor do

contrato, mediante provocação da CONTRATADA, e mediante aprovação do Ordenador de Despesa da CONTRATANTE.

16.8 A CONTRATANTE efetuará os pagamentos mediante Ordem Bancária e para tanto, a CONTRATADA deverá informar no documento de cobrança, o nome e o número do banco, a agencia e conta corrente onde será creditado o pagamento. A Conta Corrente somente deverá estar em nome da CONTRATADA, de acordo com o Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008.

16.9 Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

16.10 Constatada a irregularidade fiscal e/ou trabalhista, a CONTRATANTE poderá aplicar, garantido o contraditório e a ampla defesa, as penalidades decorrentes do art. 87 da lei 8.666/93.

17. DO REAJUSTE

17.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

17.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

17.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

17.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não

possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

17.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

18. GARANTIA DA EXECUÇÃO

18.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

18.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

18.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

18.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

18.3.1. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

18.3.2. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

18.3.3. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

18.3.4. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

18.3.5. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não

adimplidas pela Contratada, quando couber.

18.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

18.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica no Banco do Estado do Pará – Banpará, com correção monetária.

18.6. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

18.7. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

18.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

18.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

18.10. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

18.11. Será considerada extinta a garantia:

18.11.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

18.11.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

18.12. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

18.13. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto do certame, o Instituto poderá garantida a prévia defesa, aplicar à licitante vencedora as seguintes sanções:

19.1.1 Advertência, que será aplicada através de notificação por meio de ofício, mediante contrarrecepto do representante legal da empresa, no caso de pequenas falhas e/ou irregularidades, estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a empresa licitante apresente justificativas, que só serão aceitas mediante análise da Administração;

19.1.2 Multa no atraso injustificado na entrega do objeto licitado ao CONTRATANTE após a data preestabelecida, quando do envio dos dados, e/ou as obrigações parciais estabelecidas neste edital, sujeitará ao CONTRATADO a multa, na forma estabelecida a seguir:

19.1.2.1 Até 30 (trinta) dias, após o prazo citado acima, multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia;

19.1.2.2 Após os 30 (trinta) dias citados no item anterior multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia; configurando-se após esse prazo a inexecução do contrato;

19.1.2.3 As multas a que se referem os subitens acima incidem sobre o valor global do produto que deveria ser entregue e será deduzido no pagamento da Nota Fiscal, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados ao Instituto.

19.2 Ficará impedido de licitar e de contratar com a Administração e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais combinações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

19.2.1 Não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

19.2.2 Não entregar a documentação exigida no edital;

19.2.3 Apresentar documentação falsa;

19.2.4 Causar o atraso na execução do objeto;

19.2.5 Não mantiver a proposta;

19.2.6 Falhar na execução do contrato;

19.2.7 Fraudar a execução do contrato;

19.2.8 Comportar-se de modo inidôneo;

19.2.9 Declarar informações falsas; e

19.2.10 Cometer fraude fiscal.

19.3 A sanção de multa poderá ser aplicada a CONTRATADA juntamente à de impedimento de licitar e contratar estabelecida neste Termo.

19.4 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação.

19.5 O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado a CONTRATADA.

19.6 Se o valor a ser pago a CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se for o caso.

19.7 Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

19.8 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

19.9 Caso o valor da garantia seja utilizado integralmente ou em parte para o pagamento das multas, esta deve ser complementada no prazo de até 05 (cinco) dias, contado da solicitação da CONTRATANTE.

19.10 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada sempre a defesa prévia à interessada, observados os devidos prazos legais.

19.11 Também ficam sujeitas às penalidades das Leis nº 8.666/93 e nº 10.520/02 e Decreto Estadual nº 534/20.

19.12 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

19.13 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

19.14 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e no Sistema Integrado de Materiais e Serviços (SIMAS).

19.15 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRÍÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuênciia prévia do Contratante, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01

9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da Contratada	01

20. PROVA DE CONCEITO

20.1 A prova de conceito permitirá a averiguação das funcionalidades e características da Plataforma de Atendimento sob o plano da sua real compatibilidade com o objeto licitado, não se resumindo apenas a ver no papel (mera descrição documental, abstrata).

20.2 A apresentação por parte da Licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar dos equipamentos e sistemas **deverá ocorrer no ambiente da CONTRATRANTE** e seguir a ordem apresentada no item 20.6 deste Termo a ser realizada após análise da documentação habilitatória, sendo previamente agendada pelo pregoeiro com 10 (dez) dias úteis de antecedência, devendo ser mantido por 5 (cinco) dias para fins de averiguação de conformidade pela área técnica do IGEPREV.

20.3 Durante a demonstração do sistema, os representantes da área técnica do IGEPREV assinalarão os requisitos atendidos, constantes no item 20.6 deste Termo.

20.4 Conforme a avaliação do item será atribuído uma nota diferente a ele, sendo estas: 2 pontos (atende completamente), 1 ponto (atende parcialmente) e 0 ponto (não atende).

20.5 É condição para a declaração da vencedora da licitação que esta atinja pontuação mínima de 80% (oitenta por cento) dos requisitos elencados, ou seja, deverá somar pelo menos 8 (oito) pontos na avaliação.

20.6 Os itens de verificação serão os seguintes:

Item	Descrição	Atende	Atende Parcial	Não Atende
01	<p>Deverá disponibilizar 1 (um) computador, conforme características expressas no Termo de Referência e instalá-lo em sala determinada pelo pregoeiro nas dependências da CONTRATANTE.</p> <p>O computador deve conter todos os softwares e acessos necessários para simular um atendimento.</p>			
02	Demonstrar o conhecimento por parte do operador do sistema em seu manuseio e trato com o cliente.			
03	A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento, com vistas ao acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados.			
04	Deverá ser demonstrado o atendimento a parametrização e funcionamento do chatbot integrado em mensagem instantânea.			
05	Demonstrar o multichannel transferindo o atendimento de um canal para outro.			
	Demonstrar a gravação de uma chamada telefônica e gravação de tela do atendente.			

TOTAL			
RESULTADO			

21. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1 A fiscalização dos serviços pelo IGEPREV não exime, nem diminui a completa responsabilidade da Contratada, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

21.2 A Contratada indicará e nomeará o seu preposto o qual será o responsável pelas comunicações junto ao IGEPREV que, por sua vez, indicará e nomeará o Fiscal do Contrato com as atribuições específicas, conforme estabelece o Art. 67, da Lei nº 8.666/93 para responder naquilo que lhe couber perante o Contrato.

21.3 Toda comunicação será entre o preposto da Contratada e o Fiscal do Contrato do IGEPREV.

21.4 A CONTRATADA deverá manter preposto, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário.

21.5 O IGEPREV e a CONTRATADA deverão promover reuniões periódicas para acompanhamento, controle e avaliação dos serviços, sempre que necessário e/ou com a frequência a ser estabelecida pela CONTRATANTE.

21.6 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada, de acordo com as exigências contidas nesse projeto e demais obrigações constantes do contrato a ser firmado.

22. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

22.1 A fiscalização do presente Contrato será exercida pelo IGEPREV, por intermédio de servidor designado para tal finalidade, a quem competirá observar as atividades e os procedimentos necessários ao exercício das atribuições de fiscalização, conforme norma legal vigente.

22.2 O IGEPREV atuará junto à Plataforma de Atendimento, com a responsabilidade pelo monitoramento da operação, com o objetivo de zelar pela qualidade de atendimento e pelo cumprimento das regras operacionais.

23. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

23.1 Em caso de quebra de sigilo de informações, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas em lei.

23.2 A CONTRATADA deverá manter estrito sigilo, a qualquer tempo, sobre todas as informações confidenciais e utilizá-las apenas com o único propósito de executar os serviços descritos nesse projeto.

23.3 Em caso de violação das obrigações constantes desse item, a CONTRATADA responderá diretamente ao IGEPREV por perdas e danos, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que o IGEPREV tenha por força do Contrato ou da Lei.

23.4 Todos os direitos originários da produção de estudos, análises, compilações ou outros documentos, preparados pela CONTRATADA ou seus colaboradores, em função da execução dos serviços, serão de propriedade do IGEPREV.

23.5 A CONTRATADA deverá contar com uma adequada arquitetura de segurança de sistemas, base de dados, rede de dados, implementando ferramentas de criptografia e rastreamento de informações, garantindo a confidencialidade das informações disponibilizadas pelo IGEPREV.

23.6 A CONTRATADA deverá prover segurança mediante identificação individual dos empregados locados na central de atendimento, utilizando as contas que lhes forem atribuídas, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha (*password*), pois todas as ações efetuadas através desta, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

23.7 Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores eventuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

23.8 O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

- 23.9 Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do funcionário, sendo o gerente geral ou pessoa por ele indicada capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos dele.
- 23.10 Para os casos de demissão do empregado ou dispensa, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.
- 23.11 Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.
- 23.12 As informações referentes aos atendimentos, deverão estar registradas em campos específicos, estruturados e devidamente documentados no dicionário de dados da solução, evitando-se campos tipo observações.
- 23.13 Além dos itens presentes nesta especificação, a CONTRATADA deverá atender as disposições da lei nº 13.709 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

24. PROPRIEDADE E USO DAS INFORMAÇÕES

- 24.1 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do IGEPEV, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada por ela.

24.2 A CONTRATADA não poderá utilizar em atividades de marketing, as marcas de propriedade do IGEPREV, nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato, sem a prévia autorização formalizada por ele.

24.3 Caso fique comprovado o vazamento de qualquer tipo de informação, desde informações dos requerentes cadastrados até relatórios gerenciais da operação de atendimento, a CONTRATADA estará sujeita às penas previstas em lei, podendo inclusive implicar na rescisão do contrato de serviço.

25. RELATÓRIOS DA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO

25.1 A CONTRATADA deverá fornecer relatórios estatísticos de atendimento, e de natureza estratégica e gerencial ao IGEPREV, que permitam acompanhar a qualidade dos serviços e produtividade da operação. Deverão ser apresentados dados com a performance por faixa de horário, diária, parcial mensal e mensal consolidada. Deverão ser apresentados dados com a performance individual dos operadores, por supervisão e consolidada das equipes.

25.2 Os relatórios a serem disponibilizados pela CONTRATADA deverão permitir a perfeita apuração dos resultados.

25.3 A CONTRATADA deverá possuir plataforma capaz de disponibilizar a emissão de relatórios estatísticos, bem como consulta on-line, com acesso ao IGEPREV, a fim de obter informações capazes de apresentar quais as condições reais de operação de Plataforma de Atendimento durante as 24 horas do dia.

25.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório intradiário, de modo online, contendo informações referentes ao planejamento de dimensionamento da operação e volumetria de chamadas para cada intervalo de 30 minutos. Além dos resultados atingidos em cada intervalo de 30 minutos, o relatório deverá apresentar também o resultado parcial e consolidado do dia e do mês;

25.5 Todos os relatórios deverão estar disponíveis para consulta via Internet e em tempo real para a CONTRATANTE, com possibilidade de exportar para tabela eletrônica em formato XLS ou plataforma BI.

25.6 A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelos períodos solicitados.

25.7 Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência do atendimento de Níveis de Serviço, até o 10º (décimo) dia do mês seguinte à prestação dos serviços.

25.8 Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e CONTRATANTE, estabelecerem a ação e o tempo para execução.

25.9 A CONTRATADA deverá fornecer RELATÓRIOS para apuração do efetivo atendimento das solicitações registradas na plataforma, contendo no mínimo os dados descritos abaixo:

25.9.1 Relatório de URA: quantidade de ligações recebidas na URA por opção e consolidada, quantidade de ligações recebidas por opção da URA e consolidada;

25.9.2 Relatório de atendimentos de mídias digitais (e-mails, WhatsApp, Telegram, chat, Chatbot, mensagens de texto SMS, Facebook e Instagram): quantidade de mensagens recebidas, mensagens respondidas, mensagens classificadas, mensagens excluídas, tempo médio de resposta inicial, tempo médio de resposta.

25.9.3 Relatório de atendimentos telefônico receptivo: contendo as informações de ligações recebidas, ligações atendidas, % ligações abandonadas em fila de espera, taxa de abandono, nível de serviço, TMA em segundos, TMA por ilha em segundos, TME, TME por ilha em segundos, % de Atendidas em até 20 segundos, quantidade máxima e mínima de operador na hora. Totalização e médias do mês. Totalização e média dos dias da semana e dias de final de semana.

25.9.4 Relatório de atendimento telefônico ativo: contendo as informações de Ligações Efetuadas, ligações atendidas de atendidas, ligações por status da operadora (ocupado, secretária, número inexistente), TMA.

25.9.5 Relatório de *call back* diário: contendo as informações de ligações recebidas ligações atendidas, ligações abandonadas.

25.9.6 Relatório de pesquisa de satisfação: contendo as informações de ligações atendidas, quantidade de pesquisas de satisfação, percentual de atendimentos avaliados e pontuação obtida nas avaliações.

25.9.6.1 A CONTRATANTE será proprietária de todo e qualquer produto e documentação que vierem a ser gerados pela CONTRATADA em função da execução dos serviços e que não for de propriedade intelectual desta.

25.9.7 Relatório de Índice de perda de ligações, ligações derrubadas e ligações bloqueadas.

26. SUCESSÃO FINAL

26.1 Deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

26.1.1 Conforme orientação e interesse do IGEPREV, documentar, detalhar e repassar todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços por meio dos treinamentos; À Contratada cumpre disponibilizar tais dados de uma forma segura, a fim de que o IGEPREV possa resgatá-los de maneira automatizada no primeiro dia útil do mês subsequente. Os dados gerados devem ficar disponíveis por pelo menos 90 (noventa) dias;

26.1.2 Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;

26.1.3 Detalhamento dos serviços presentes na Plataforma de Atendimento;

26.1.4 Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços.

26.2 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer todos os registros dos atendimentos e gravações em formato eletrônico em protocolo aberto de forma a atender os §§3º e 4º do Art. 15 do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, bem como prestar consultoria paramigração da solução, evitando descontinuidade dos serviços.

Aline Vianna Lafayette

Coordenadora de Administração e Serviços – COAS

ANEXO II - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇO

Ref.: Pregão Eletrônico nº **XXXXXX-IGEPREV**

Ao

INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIARIA DO ESTADO DO PARÁ – IGEPREV
 Av. Alcindo Cacela nº 1962 – Bairro Nazaré – Belém (PA)
 CEP: 66.0040-020 – Fone: (91) 31823506

1 OBJETO DA PROPOSTA:

1.1 Prestação de serviços de call center, com fornecimento de mão de obra para o Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará – IGEPREV, conforme Termo de Referência.

Item	Especificação	Unidade de Medida	Qtd	Valor Unitário	Valor Total	Valor Total Anual
					Mensal	
1	Telefonista	Posto Fixo	14			
	Telefonista	Posto por demanda mensal	05			
	Supervisor	Posto Fixo	01			
	Central Telefônica	20 números, 10 linhas de espera e 1 tronco	01			
<u>TOTAL (VALOR DA PROPOSTA)</u>					XXXXX	xxx

1.2 PREÇO GLOBAL: R\$ XXX (XXXX) – CONSIDERAR O VALOR MENSAL;

Nos preços aqui propostos estão incluídos, além dos serviços todos os materiais e equipamentos necessários a execução dos mesmos e todos os custos, benefícios, encargos, tributos, taxas e contribuições.

2 - DADOS BANCARIOS

- Banco: xxx

- Agencia: xxx
- Conta Corrente: xxxxx

3- VALIDADE: Esta proposta tem validade de 60 (sessenta) dias, contados a partir de sua apresentação

OBS: Esta proposta deverá ser em papel timbrado, assinada e datada pelo licitante.
informar nº telefones fixo, celular e-mail.

Assinatura do responsável

ANEXO III – MODELOS DE DECLARAÇÕES OBRIGATÓRIAS

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE) (doravante denominada (Licitante), para fins do disposto no item (complementar) do Edital (COMPLEMENTAR COM IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta anexa foi elaborada de maneira independente (pelo Licitante), e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com o recebimento de qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO) quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO) antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante de (ÓRGÃO LICITANTE) antes da abertura oficial das propostas;
- (f) e que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local e Data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

MODELO DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI FEDERAL N° 8.213/91, ART. 93

(NOME DA EMPRESA), inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo) , neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a)_____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, DECLARA, para fins de atendimento ao art. 93, da Lei Federal 8.213/91, que dispõe, em seus quadros, do percentual de empregados beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na proporção de %, na medida em que atualmente conta com (_____) empregados.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

Observação: caso possua menos de cem empregados, a declaração deverá ser apresentada na seguinte forma:

(NOME DA EMPRESA), inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a)_____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, DECLARA que possui menos de 100 empregados, não se submetendo, portanto, ao regime estabelecido no art. 93, da Lei Federal 8.213/91,

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 7º, XXXIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

(NOME DA EMPRESA), inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, declara para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

(NOME DA EMPRESA), CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, declara sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS NORMAS TRABALHISTAS, DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE E
AOS DIREITOS DA MULHER**

(Nome da Empresa), CNPJ nº, estabelecida à (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr.(a)..., portador (a) da Carteira de Identidade nº...e do CPF nº..., DECLARA, para fins de disposto no artigo 28, §4º da Constituição do Estado do Pará, que cumpre as normas trabalhistas, bem como, as do meio ambiente e de proteção aos direitos da mulher.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E CONCORDANCIA COM O EDITAL

Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpro plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital, referentes ao Pregão nº XXX/20XX da UASG 925304 – INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ – IGEPREV.

CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX – NOME DA EMPRESA

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA).

ANEXO IV- MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO ADMINISTRATIVO N° XXX/2021

PREGÃO ELETRÔNICO N° XXX/2021

PROCESSO N° 2021/1042452

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
CENTRAL DE ATENDIMENTO, CELEBRADO
ENTRE O INSTITUTO DE GESTÃO
PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ –
IGEPREV E A EMPRESA XXXXXXXXXX.**

O INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ, Autarquia Estadual, criada pela Lei Complementar nº 039, de 09 de janeiro de 2002, publicado no Diário Oficial do Estado de nº 29.631, de 05 de fevereiro de 2002, pessoa jurídica de direito público, com sede na Avenida Alcindo Cacela, nº 1962 – Bairro Nazaré, CEP: 66.040-020, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.873.910/0001-00, endereço eletrônico contratos@igeprev.pa.gov.br, nesta cidade, doravante denominada **CONTRATANTE**, representado neste ato por seu Presidente, **DR. ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA**, brasileiro, casado, advogado, portador da carteira de identidade Nº 3159382 PC/PA, CPF: 647.085.272-68, conforme Decreto publicado no DOE Nº 34.267 de 30/06/2020 e por seu Diretor de Administração e Finanças, **FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE**, brasileiro, casado, advogado, portador da carteira de identidade Nº 3685889 PC/PA, CPF: 704.353.322-87, conforme Decreto publicado no DOE Nº 34. 276 de 09/07/2020, doravante denominada **CONTRATANTE** e de outro lado à empresa XXXXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXXXX, XXXX Bairro XXXXX – XXXXXX/XX, CEP XXXXXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. XXXXXXXXXXXX, neste ato representado por XXXXXXXXXX, portadora da Carteira de Identidade nº XXXXXXXX e inscrita no CPF/MF sob o nº XXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, acordam e ajustam firmar o presente contrato de prestação de serviços, em conformidade com a legislação vigente mediante as cláusulas e condições seguintes, que reciprocamente aceitam e se obrigam a cumprir.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Prestação de serviço de Central de Atendimento Omnichannel exclusiva para o IGEPREV, abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio de atendimento via

Chatbot (humanizado), mensagem instantânea e redes sociais, utilizando o sistema de Gestão do Atendimento da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO DETRALHAMENTO DO OBJETO

- 2.1 O objeto contido neste contrato deverá atender os usuários de serviços públicos ou administrativos disponibilizados pelo CONTRATANTE e ao público em geral, consoante especificações quantidades e demais condições constantes em Termo de Referência.
- 2.2 A URA (Unidade de Resposta Audível) e chatbot deverá estar funcional 24hs por dia, sete dias por semana, incluindo feriados.
- 2.3 A CONTRATANTE poderá, para contatos internos, definir outros horários para o funcionamento do teleatendimento ativo e receptivo.
- 2.4 Como Central de Atendimento será exclusiva para a CONTRATANTE, não será permitido ao atendente, se ocupar, durante seu expediente, em atividades relativas a outros contratos da CONTRATADA. Somente poderão atuar exclusivamente para atendimento de interesse da CONTRATANTE.
- 2.5 Por omnichannel, entende-se, que o atendimento ora iniciado num canal pode ser transferido para outro canal, tendo seu histórico preservado na solução adotada pela CONTRATANTE.
- 2.6 Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento, treinamento e monitoria dos profissionais contratados e gestão da qualidade, os quais devem ser realizados conforme instrução da CONTRATANTE.
- 2.7 No preço estão computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.
- 2.8 Os requisitos do negócio estão descritos no item 4, 5 e 6 do Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL

3.1 O presente Contrato está em consonância com a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais legislações correlatas previstas no Edital.

3.2 Este instrumento guarda inteira conformidade com os termos do Pregão Eletrônico nº XX/2021 e seus Anexos, Processo nº 2021/980631, do qual é parte integrante e complementar, vinculando-se, ainda, à proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUARTA – DA APROVAÇÃO DA MINUTA

A minuta deste Contrato foi aprovada pela Procuradoria Jurídica da **CONTRATANTE**, conforme parecer N° XXX/2021, nos termos do parágrafo único do art. 38, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA QUINTA – DO QUANTITATIVO E DO VALOR

5.1 O valor total deste contrato é de R\$ XXXX (XXXX), conforme descrito na tabela a seguir:

Item	Especificação	Unidade de Medida	Qtd	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Telefonista	Posto Fixo	14			
	Telefonista	Posto por demanda mensal	05			
	Supervisor	Posto Fixo	01			
	Central Telefônica	20 números, 10 linhas de espera e 1 tronco	01			
<u>VALOR TOTAL</u>					XXXXXX	xxx

CLÁUSULA SEXTA– DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

6.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

6.1.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

6.1.3 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

6.1.4 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

6.1.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6.1.6 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

6.1.6.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

6.1.6.2 Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

6.1.6.3 Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria instituição responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

6.1.7 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

6.1.8 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

6.1.9 Arcar e disponibilizar com o fornecimento de link de internet e linhas telefônicas.

6.2 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

6.2.1 Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência e em sua proposta.

6.2.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

6.2.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

6.2.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

6.2.5 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

6.2.6 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

- 6.2.7** Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 6.2.8** Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 6.2.9** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 6.2.10** Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 6.2.11** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 6.2.12** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado.
- 6.2.13** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 6.2.14** Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 6.2.15** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 6.2.16** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.2.17 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

6.2.18 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

6.2.19 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.2.20 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

6.2.21 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

6.2.22 Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

6.2.22.1 O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

6.2.22.2 Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

- 6.2.23** Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 6.2.24** Fornecer à fiscalização do contrato todas as informações solicitadas, inclusive via e-mail, no prazo estipulado no documento de solicitação.
- 6.2.25** Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas no Contrato.
- 6.2.26** Comunicar a fiscalização, por escrito, no prazo de 10 dias, a contar do fato, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência do Contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 6.2.27** Comunicar imediatamente à fiscalização, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do Contrato.
- 6.2.28** Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte da fiscalização do contrato.
- 6.2.29** Atender no prazo estipulado pela fiscalização as solicitações de informações, via e-mail ou por qualquer outro meio formal, relativo às ocorrências detectadas durante a execução do Contrato.
- 6.2.30** Comunicar ao Fiscal do Contrato ou a seu substituto, indicado pelo IGEPREV, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução do objeto.
- 6.2.31** Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação de serviços que se façam necessários.
- 6.2.32** Respeitar todas as normas da Lei geral de Proteção de dados (Lei nº 13.709), assinando o respectivo termo de confidencialidade.
- 6.2.33** Participar de reuniões solicitadas pela CONTRATANTE.
- 6.2.34** As reuniões poderão ser realizadas de forma digital, podendo ser presencial conforme necessidade e determinação da CONTRATANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

O contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogados nos termos da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO

- 8.1 Serão pagos somente os materiais efetivamente recebidos pela **CONTRATADA**.
- 8.2 A **CONTRATADA** apresentará nota fiscal eletrônica para liquidação e pagamento da despesa pela **CONTRATANTE**, através de ordem bancária creditada em conta corrente no Banco do Estado do Pará – BANPARÁ S/A, conforme Decreto Estadual nº 877/2008, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal devidamente atestada, pelo servidor designado.
- 8.3 No caso de devolução da nota fiscal, o prazo de pagamento estipulado no subitem anterior passará a ser contado a partir da data de reapresentação dos referidos documentos.
- 8.4 O pagamento da Nota Fiscal Eletrônica somente será efetuado após a verificação da regularidade da **CONTRATADA** junto a Seguridade Social – CND, Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS, e demais regularidades fiscais, relativo ao mês da competência.
- 8.5 A **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato.
- 8.6 A **CONTRATANTE** poderá, ainda, deduzir do montante a ser pago(s) valor(es) correspondente(s) às interrupções, atrasos ou não prestação de serviço, conforme dispõe o presente Contrato.
- 8.7 Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito à alteração dos preços dos produtos ou de atualização monetária por atraso de pagamento.
- 8.8 O atraso no pagamento acarretará multa moratória diária de 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia, sobre o valor da parcela atrasada, limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato, mediante provocação da **CONTRATADA**, e mediante aprovação do Ordenador de Despesa da **CONTRATANTE**.

8.9 A **CONTRATANTE** efetuará os pagamentos mediante Ordem Bancária e para tanto, a **CONTRATADA** deverá informar no documento de cobrança, o nome e o número do banco, a agencia e conta corrente onde será creditado o pagamento. A Conta Corrente somente deverá estar em nome da **CONTRATADA**, de acordo com o Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008.

8.10 Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

8.11 Constatada a irregularidade fiscal e/ou trabalhista, a **CONTRATANTE** poderá aplicar, garantido o contraditório e a ampla defesa, as penalidades decorrentes do art. 87 da lei 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DO RECEBIMENTO, ACEITAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

9.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

9.2 No prazo de até 15 (quinze) dias do adimplemento da parcela, a **CONTRATADA** deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

9.3 O recebimento provisório será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

9.3.1 A **CONTRATANTE** realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

9.3.1.1 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à **CONTRATADA**, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.3.1.2 A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.3.1.3 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.4 No prazo de até 15 (quinze) dias a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato.

9.5 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.6 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

9.7 Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

9.8 No prazo de até 30 (trinta) dias a partir do recebimento provisório dos serviços, o fiscal do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

9.8.1 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

9.8.2 Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.8.3 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

9.9 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

9.10 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto do certame, o Instituto poderá garantida a prévia defesa, aplicar à licitante vencedora as seguintes sanções:

17.1.1 Advertência, que será aplicada através de notificação por meio de ofício, mediante contrarrecibo do representante legal da empresa, no caso de pequenas falhas e/ou irregularidades, estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a empresa licitante apresente justificativas, que só serão aceitas mediante análise da Administração;

17.1.2 Multa no atraso injustificado na entrega do objeto licitado ao CONTRATANTE após a data preestabelecida, quando do envio dos dados, e/ou as obrigações parciais estabelecidas neste edital, sujeitará ao CONTRATADO a multa, na forma estabelecida a seguir:

17.1.2.1 Até 30 (trinta) dias, após o prazo citado acima, multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia;

17.1.2.2 Após os 30 (trinta) dias citados no item anterior multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia; configurando-se após esse prazo a inexecução do contrato;

17.1.2.3 As multas a que se referem os subitens acima incidem sobre o valor global do produto

que deveria ser entregue e será deduzido no pagamento da Nota Fiscal, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados ao Instituto.

17.2 Ficará impedido de licitar e de contratar com a Administração e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

17.2.1 não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

17.2.2 não entregar a documentação exigida no edital;

17.2.3 apresentar documentação falsa;

17.2.4 causar o atraso na execução do objeto;

17.2.5 não mantiver a proposta;

17.2.6 falhar na execução do contrato;

17.2.7 fraudar a execução do contrato;

17.2.8 comportar-se de modo inidôneo;

17.2.9 declarar informações falsas; e

17.2.10 cometer fraude fiscal.

17.3 A sanção de multa poderá ser aplicada a CONTRATADA juntamente à de impedimento de licitar e contratar estabelecida neste Termo.

17.4 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação.

17.5 O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado a CONTRATADA.

17.6 Se o valor a ser pago a CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se for o caso.

17.7 Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

17.8 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

17.9 Caso o valor da garantia seja utilizado integralmente ou em parte para o pagamento das multas, esta deve ser complementada no prazo de até 05 (cinco) dias, contado da solicitação da CONTRATANTE.

17.10 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada sempre a defesa prévia à interessada, observados os devidos prazos legais.

17.11 Também ficam sujeitas às penalidades do artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93.

17.12 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

17.13 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

17.14 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e no Sistema Integrado de Materiais e Serviços (SIMAS).

17.15 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor

	mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do Contratante, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		

6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da Contratada	01

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INEXECUÇÃO DO CONTRATO

- 11.1 A inexecução e rescisão do contrato se dará nos termos dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.
- 11.2 No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1 O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

12.2 No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

12.2.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

12.3 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

12.4 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

12.4.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

12.4.2 Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.4.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

12.4.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

12.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

12.6 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica no Banco do Estado do Pará – Banpará, com correção monetária.

12.7 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

12.8 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

12.9 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

12.10 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

12.11 A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

12.12 Será considerada extinta a garantia:

12.12.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

12.12.2 No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

12.13 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

12.14 A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos orçamentários necessários para atender às despesas decorrentes do Contrato constarão no orçamento aprovado pelo **CONTRATANTE** para o exercício de 2021, como a seguir especificado:

- Unidade Orçamentária – 84201: Instituto de Gestão Previdenciaria Do Estado Do Pará;
- Programa do PPA 2016/2019: 1297 – Manutenção de Gestão;
- Classificação Funcional Programática: 09.122.1297-8338: Operacionalização de Ações Administrativas;
- Fonte de recursos: 0261000000: Recursos Próprios Diretamente Arrecadados pela Administração Indireta; e
- Natureza da Despesa: 339030 – Material de Consumo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

O presente Contrato será publicado sob a forma de extrato no Diário Oficial do Estado, no prazo de 10 (dez) dias de sua assinatura, de conformidade com o que dispõe o art. 28, § 5º, da Constituição do Estado do Pará.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

O presente instrumento será regido pelas normas de Direito Público, sendo aplicado supletivamente, nos casos omissos, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, nos termos do art. 54 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS CÓPIAS

Do presente contrato serão extraídas as seguintes cópias:

- a) Uma para a **CONTRATANTE**;
- b) Uma para a **CONTRATADA**;
- c) Uma, em extrato, para publicação no Diário Oficial do Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

26.1 Fica a **CONTRATADA** vinculada, até o término do presente Contrato às condições prevista neste instrumento e a sua proposta, que independentemente de traslado fazem parte integrante deste instrumento, no que não o contrariar.

26.2 A **CONTRATADA** declara neste ato ter pleno conhecimento e compreensão das especificações técnicas, dos documentos e demais condições contratuais, não podendo, pois, em nenhuma circunstância, alegar o desconhecimento dos mesmos para se isentar de responsabilidade pela correta execução do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

É competente o Foro da Comarca de Belém, Capital do Estado do Pará, para dirimir questões oriundas deste contrato.

Assim, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente Instrumento em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um único efeito, na presença das testemunhas abaixo.

Belém, XX de XXXXXX de 2021.

ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA
CONTRATANTE

FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

TESTEMUNHAS

CONTRATADA

CONTRATANTE

Nome/CPF:

Nome/CPF: